

# En vegg av tekst

En kvalitativ intervjuundersøkelse av skjemaet

*Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*

Iris Alice Vigerust Furu



Masteroppgave i Retorikk og språklig kommunikasjon

Institutt for lingvistiske og nordiske studier

Universitetet i Oslo

Mai 2011

© Iris Alice Vigerust Furu

2011

En vegg av tekst – en kvalitativ intervjuundersøkelse av skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05)

Iris Alice Vigerust Furu

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

## Sammendrag

Denne masteroppgaven tar for seg skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05). Jeg undersøker hvilke vurderinger som ligger til grunn for skjemaets utforming, og hvordan disse viser seg i tekstene. Oppgaven ser også på forståelsen og bruken av skjemaet. Analysene er gjort på bakgrunn av informantuttalelser fra 11 lesere, samt flere ansatte i NAV. Skjemaet er utformet etter visse kvalifiseringsnormer, som NAV bestemmer. Det betyr en bestemt måte å forstå saken på, som ligger til grunn for begreper og oppsett i utformingen. Utfyllingsdelen av skjemaet følger de samme kvalifiseringsnormene, og ligger til grunn for de feltene man fyller ut informasjon i. De gjeldende normene formidles ikke eksplisitt til leserne av skjemaet. Informantene hadde derfor store problemer med å forstå informasjonstekstene i skjemaet. Utfyllingsdelen forutsetter at man godtar og klarer å handle i henhold til informasjonstekstene i skjemaet. Informantene fikk derfor problemener med å klare også denne oppgaven. De etterspurte introduksjoner, eksempler og mer omfattende veiledninger til utfyllingen. NAV er på sin side opptatt av orientere fullstendig om regelverket som ligger til grunn for ytelsene, samt å bevare den faglige og juridiske presisjonen i tekstene.



## Forord

Jeg visste ikke hva det ville si å skrive en master. Jeg har lest en jo del oppgaver, så jeg vet hvordan resultatet pleier å se ut. Men hva det innebærer, hvordan man har det underveis, det hadde jeg ingen anelse om. Og for en rar prosess det har vært!

Til tider har det nok vært ille for de rundt meg. Mine omgivelser vet nå uforholdsmessig mye om NAV-skjemaer. Undertegnede's humør og tilstedeværelse har det vel også vært noe å utsette på. Det erkjenner jeg. Men på lesesalen blir små ting store, og store ting små. Gleden over en nyoppdaget direktivnorm kan innimellom skyve unna en lenge planlagt filmkveld. Noe senere kan frustrasjonen over den samme, fordømrade direktivnormen få all bevissthet om mødres bursdager til å fare. Oppgaven har da også hatt to parallelle arbeidstitler: *Opus jubalong* for de lysegrønne dagene, og *Monsternmaster* for de grå.

Når jeg nå krysser mållinjen og opprømt leverer fra meg *En vegg av tekst* er jeg derfor dypt takknemlig til mange:

- Kjell Lars Berge, min veileder med feelgoodgaranti, som jeg hver gang forlater med en følelse av alt går opp, og at alt henger sammen
- Helene Lund-Johansen, min venninne og trofaste allierte på lesesalen
- Familien min, for all støtten underveis
- Det Ballasthandlerolsenske hus, en omsorgsfull og gastrolitterær frihavn
- Mine gode kolleger i Studieavdelingen, som hver dag øker folks tillit til byråkratiet
- De 11 leserinformantene, som villig stilte opp og ga meg meningene sine
- Informantene i NAV, som hjalp meg mye og klokt underveis
- Kaja Falck-Ytter, som delte sine erfaringer med meg da jeg var i startgropen
- Språkrådet, for raust stipend og gode innspill
- Ingjerd B. Kvåles legat, for økonomisk støtte til prosjektet
- Svenska akademien (rapgruppen, ikke stiftelsen) for musikk som fungerer innmari godt til skriving
- Internett, min evige kilde til kunnskap og adspredelse
- Og mest av alt til Frikk, min kjære samboer, for at du er der. Du er framifrå!



# Innhold

<b>1 Introduksjon</b>	1
<b>2 Faglig bakgrunn og kontekst</b>	6
<b>3 Metodiske overveielser</b>	28
<b>4 Deltakernes bruk og forståelse</b>	42
4.1 Beskrivelse av tekstene	42
4.1.1 Informasjonstekstene	42
4.1.2 Utfyllingsdelen	45
4.2 NAVs overveielser	54
4.2.1 Informasjonstekster fra NAV	54
4.2.1.1 Informasjonens funksjon og rolle	54
4.2.1.2 Nettstedets muligheter og begrensninger	56
4.2.1.3 Kriterier for velfungerende tekster	59
4.2.1.4 Potensielt empiriske og intenderte lesere	60
4.2.2 Hensyn i utarbeidelsen av skjemaet	63
4.2.3 Hensyn i utfyllingsdelen	72
4.3 Lesernes opplevelser	78
4.3.1 Informasjonstekster fra NAV	78
4.3.1.1 Tilgang til tekstene	79
4.3.1.2 Orientering i tekstene	82
4.3.1.3 Lesing av tekstene	85
4.3.1.4 Informantene som lesere	95
4.3.2 Utfyllingsdelen av skjemaet	106
4.3.2.1 Tilgang til skjemaet	106
4.3.2.2 Utfylling av skjemaet	122
<b>5 Uviljen mot leserens perspektiv</b>	131
Hovedfunn fra undersøkelsen	156

## **6 Vedlegg (på CD)**

Intervjuguide leserinformantene

Intervjuguide NAV

Informert samtykke

Fullstendige transkripsjoner av intervjuene med leserinformantene

*Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*

E-post fra Kristin Braadvig, fungerende seksjonsleder, Seksjon for informasjonstjenester,  
NAV



## Liste over figurer

Figur 1: Hindringer for klart språk .....	14
Figur 2: Tiltak for klart språk .....	15
Figur 3: Oppgavens lesergrupper .....	26
Figur 4: Oversikt over leserinformantene .....	38
Figur 5: Avklaringer i transkripsjonen .....	40
Figur 6: Avveininger i transkripsjonen av de enkelte informantene .....	40
Figur 7: Skjermdump av skjemaets forside .....	43
Figur 8: Skjermdump av skjemaets første informasjonstekst .....	44
Figur 9: Skjermdump av skjemaets tredje informasjonstekst .....	45
Figur 10: Skjermdump av skjemaets utfyllingsdel .....	46
Figur 11: Skjermdump av utfyllingsdelens felter for NAV .....	46
Figur 12: Skjermdump av utfyllingsdelen avsnitt 3 .....	47
Figur 13: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2 .....	47
Figur 14: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5 .....	48
Figur 15: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 1 .....	49
Figur 16: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4 .....	50
Figur 17: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2 .....	50
Figur 18: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 3 .....	51
Figur 19: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4 .....	51
Figur 20: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6 .....	51
Figur 21: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4 .....	52
Figur 22: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5 .....	52
Figur 23: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 8 .....	52
Figur 24: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2 .....	53
Figur 25: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5 .....	53
Figur 26: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6 .....	53
Figur 27: Skjermdump av M2s utfylte skjema .....	112



## 1 Introduksjon

I Norge har vi mange rettigheter når vi venter barn. Rettighetene har vi siden 1967 hatt gjennom folketrygdordningen, som er en obligatorisk pensjons- og trygdeordning for de som er medlemmer av den. I praksis betyr det de som er bosatt i Norge.<sup>1</sup> Det er den statlige delen av NAV, Arbeids- og velferdsetaten, som er ansvarlig for å håndheve den gjeldende trygde-, arbeids- og pensjonspolitikken. NAV er arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge, og er et samarbeid mellom stat og kommuner. Den ble opprettet i 2006, da tidligere Aetat, den kommunale sosialtjenesten og trygdeetaten slo seg sammen. Etaten er underlagt arbeids- og velferdsdirektoratet, som igjen hører under Arbeidsdepartementet. Departementet oppgir at NAV årlig betjener mer enn 2,8 millioner brukere, og at de forvalter mer enn 50 ulike stønader.<sup>2</sup> Mye av NAVs arbeid foregår naturligvis skriftlig, i form av tekster som informasjonsskriv, brev, veiledninger, nettsider og skjemaer. De er med andre ord en enorm tekstprodusent!

I tillegg til at NAV har mange tekster i omløp, er tekstene de skriver også viktige. Viktigheten skyldes delvis det økonomiske aspektet ved NAVs virksomhetsområde. Dersom du fyller ut et skjema feil, risikerer du at utbetalinger forsinkes eller utgår. Hva tekstene fra NAV handler om er også viktig, av hensynet til våre rettigheter som medlemmer i Folketrygden: Hvis vi ikke kjenner rettighetene våre, er det vanskelig å kreve dem. Og nettopp rettigheter og plikter er det NAVs jobb å informere oss om. Derfor er det avgjørende at informasjonen fra NAV er forståelig, og at vi som innbyggere kan gjøre oss god bruk av tekstene vi tilbys. Hvis vi ikke klarer det, er det vanskelig å ha tillit til at avsenderen vil oss vel og gjør sitt beste.

Og nettopp tilliten til NAV har siden begynnelsen vært gjenstand for så vel offentlig debatt som pauseromsprat. For det er vanlig å mistro NAV, og vi er vant til å høre historier om uvillighet og udugelighet i etaten. I 2009 gjennomførte Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) *Innbyggerundersøkelsen*, hvor de så på folks inntrykk av offentlige instanser og

---

<sup>1</sup> NAV, *Medlemskap i Folketrygden*, <http://www.nav.no/Internasjonalt/Medlemskap+i+folketrygden>, lest 29.04.2011.

<sup>2</sup> Arbeidsdepartementet, *Organiseringen av NAV*, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/Arbeids--og-velferdsforvaltningen.html?id=606669>, lest 29.04.2011.

tjenester. Her er inntrykket av NAV dårligst blant de offentlige tjenestene som er tatt med i undersøkelsen: 37% av de spurte hadde et negativt inntrykk av NAV som instans.<sup>3</sup> I oppfølgingsundersøkelsen fra 2010, *Innbyggerundersøkelsen del 2*, ble respondentene spurt mer inngående om ulike offentlige instansers informasjonstjenester. Også her ble NAVs tjenester gjennomgående vurdert lavest. Informasjon fra NAV generelt ble vurdert til 55% av de spurte, der 0 er nøytral/misfornøyd og 100 er svært fornøyd.<sup>4</sup> Nettsidene til NAV ble rangert høyere enn generell informasjon; 64% av de spurte oppgav å være fornøyd med disse.<sup>5</sup> NAVs skjemaer ble vurdert som de vanskeligste å fylle ut av skjemaene til de instansene som ble oppgitt i undersøkelsen: 53% svarte at det var delvis lett å forstå skjemaer fra NAV.<sup>6</sup> Nær halvparten av av NAVs brukere er altså misfornøyd med skjemaene de tilbys.

NAV er en stor og viktig tekstprodusent med et høyt antall lesere, hvorav mange er misfornøyd med informasjonen de får. Hverken informasjonstekster eller skjemaer ser ut til å fungere etter hensikten. Dette vet jo sikkert NAV like godt som oss andre; det er jo de som har hjulpet brukerne og mottatt klagen i de fem årene som har gått siden etaten ble opprettet. Likevel fortsetter misnøyen. Jeg nekter å tro at NAV har skaffet seg et omdømme som utilnærmelige og uforståelige med vilje. Jeg tviler heller ikke på at de gjør så godt de kan for å informere godt og å bli forstått. Det er på tross av dette noe som gjør at tekstene deres er vanskelige å forstå for oss utenforstående. Hva dette *noe* består i, er spørsmålet jeg prøver å besvare i denne undersøkelsen av ett utvalgt skjema fra NAV: Det man fyller ut når man venter barn, *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*.<sup>7</sup>

## Bresering og foreldrepenger

Nå skal det innrømmes at jeg synes *mange* tekster er vanskelige å forstå, ikke bare offentlige skjemaer. Det kan være helt dagligdagse tekster som ferjeruter og matoppskrifter, eller mer opplagt vanskelige tekster som akademiske artikler og tekniske spesifikasjoner. Jeg synes de er vriene å få *tak på*, liksom. Av og til er det selvfølgelig fordi jeg ikke følger godt nok med når jeg leser. Da innser jeg stort sett at det er min egen feil, og skjerper meg. Men ofte fatter

---

<sup>3</sup> Difi rapport 2010:01, *Innbyggerundersøkelsen: Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge*, Difi, 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difirapport-2010-01-innbyggerundersokelsen.pdf>, 30-31, lest 29.04.2011.

<sup>4</sup> Difi-rapport 2010:14, *Innbyggerundersøkelsen del 2*, Difi 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2010-14-innbyggerundersokelsen-del-2.pdf>, 28, lest 29.04.2011.

<sup>5</sup> Ibid, 14.

<sup>6</sup> Ibid, 30.

<sup>7</sup> Skjemaet er nå ute av bruk etter en omlegging til elektronisk fremming om krav av ytelsene. Skjemaet som undersøkes ligger vedlagt bakerst i oppgaven og i kapittel 6.

jeg ikke det tekstene faktisk sier meg. Jeg leser det som står, men det gir bare ikke mening. Det handler om at jeg ikke har de nødvendige forutsetningene eller den foretrukne bakgrunnen for å forstå eller kunne gjøre meg bruk av teksten. Jeg er ikke en kompetent deltaker i tekstkulturen. Når jeg heller ikke blir forklart eller opplært i denne kulturen, mangler det et nivå i teksten: Et forståelsens trappetrinn mellom forfatter og leser, om du vil.

De fleste tekster som prøver å informere meg om noe er riktignok uproblematisk og klargjørende. Ta matoppskriften igjen, som et eksempel. I vinter skulle jeg lage en gryte av kjøtt. Jeg konsulterte da den alltid pålitelige Ingrid Espelid Hovig, som anbefalte meg å *bresere* kjøttet for å bevare mørheten til det lille dyret. Og i samme tekstlige åndedrag ble jeg fortalt at bresering bare er en fornorsket skrivemåte av det franske ordet for trekullild, og at det rett og slett betegner kjøtt som først brunes, deretter putrer lenge i ovn med væske og lokk. Introduksjon, etymologi og fremgangsmåte i samme avsnitt, altså. Da blir jo søndagsmiddagen en lek, selv for de uten kokkeutdanning. Og det har jo de færreste av oss. Likevel lager vi mat hver dag, og vi oppdaterer oss på emnet gjennom oppskrifter, på nettet og i menyer. Da er det avgjørende at det kokkefaget som formidles blir gjort begripelig og anvendelig også for ufaglærte og uinnvidde. For oppskrifter er tekster som skal anvendes – opplysningene i dem skal kunne omsettes i forståelse og handling. Den bestemte funksjonen til tekstene skal kunne oppfylles av oss som lesere. Hvis ikke har teksten feilet. I praksis vil nok det si at jeg som moderat begavet husmoraspirant ville endt opp med tørt kjøtt til middag, og det ville altså ikke fått alvorlige konsekvenser. Matlaging er sjeldent et spørsmål om å være eller ikke være. Andre av tekstene jeg nevnte ovenfor kan likevel få større konsekvenser for leserne sine. Fellesnevneren deres er at de søker å opplyse meg om et saksforhold jeg ikke var kjent med på dette nivået fra før. De opplyser og informerer, og lærer meg noe om verden rundt meg. De er derfor sakprosa; tekster jeg har grunn til å oppfatte som direkte ytringer om virkeligheten.<sup>8</sup> De setter meg i stand til å betrakte og behandle verden på en ny måte.

Denne undersøkelsen tar altså for seg en slik sakprosa: Et skjema fra NAV. Teksten står overfor den samme problemstillingen som Espelid Hovigs oppskrift. Den skal formidle et saksforhold til lesere som sannsynligvis er uten den samme faglige bakgrunnen som avsenderen. Dessverre opplever jeg at skjemaet fra NAV mangler det forklarende og introduserende aspektet breseringsoppskriften så forbilledlig tilbyr. Teksten møter meg ikke på hjemmebane, eller nederst i trappen av forståelse. Derfor er jeg som leser nødt til å

---

<sup>8</sup> Johan L. Tønnesson, *Hva er sakprosa* (Oslo: Universitetsforlaget, 2008), 34.

innhente tilleggsinformasjon via andre kanaler eller, forbli utelatt og uopplyst. Det er vanskelig for meg å forstå nøyaktig hva det er som gjør at jeg ikke klarer å bruke informasjonen. Det jeg lurer på er derfor dette: *Hva* er det som er så vanskelig med slike saksorienterte informasjonstekster? Og *hvorfor* er det vanskelig?

Jeg valgte å undersøke *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05) fordi det er et mye brukt skjema, som skal fylles ut av mennesker uten spesielt mye til felles. Skjemaet har blitt vurdert før – SSB gjennomførte en *eye tracker*-undersøkelse av skjemaet i 2008.<sup>9</sup> Intervjuobjektene som skulle fylle det ut den gangen, skjønte ikke så mye. Språkrådet laget i forbindelse med Språkdagen 2008 en alternativ versjon av skjemaet, som bedre skal ivareta lesernes behov med skjemaet.<sup>10</sup> Mitt innledende inntrykk var at skjemaet forventer at jeg som leser kan mye om regelverket på foreldrepengeområdet før jeg begynner. De gjør nemlig ikke mye for å introdusere det for meg.

Jeg ville undersøke om den manglende innledende forståelsen av saken er trekk ved skjemaet som skapte ugreie for flere lesere. Jeg har derfor valgt å gjennomføre en kvalitativ intervjuundersøkelse. 11 personer har fylt ut skjemaet og latt seg intervju om deres inntrykk av og erfaringer med det. Gjennom deres meninger om teksten håper jeg å få svar på den første problemstillingen jeg antydte ovenfor. Hva, hvis noe, er det lesere oppfatter som problematisk med skjemaet?

I tillegg har jeg intervjuet seniorrådgiveren i NAV som er juridisk ansvarlig for skjemaet. Fra et tidligere studentarbeid ved Universitetet i Oslo hadde jeg også informantuttalelser fra NAVs Seksjon for informasjonstjenester.<sup>11</sup> Ved å få innblikk også i NAVs egne oppfatninger om skjemaet håper jeg å finne ut av den andre problemstillingen jeg fremsetter: Hvilke hensyn og krav ligger til grunn for utformingen av tekster fra NAV?

Det er stor oppmerksomhet rundt kvaliteten på språket i det offentlige. I stortingsmeldingen *Mål og mening* tas det til orde for forbedring av offentlige tekster, og prosjektet *Klart språk i staten* har utarbeidet råd og regler for hvordan tekster kan bli bedre. Deres meninger om god språkføring presenteres i undersøkelsen, sammen med teoretiske

---

<sup>9</sup> Gustav Haraldsen (SSB), *Å se, å lese, å forstå – og hva så?* SSB, 2008, <http://www.sprakrad.no/upload/Klarspr%C3%A5k/Dokumenter/SSB-unders%C3%B8kelsen.pdf>, lest 29.04.2011; Klarspråk, *SSBs undersøkelse om offentlige skjemaer*, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Sprakhjelp/Undersokelser/ssbs-undersokelse-om-offentlige-skjemaer/>, lest 29.04.2011. I en eye tracker-undersøkelse måler et kamera hvor og hvor lenge man ser på spesielle steder på en dataskjerm.

<sup>10</sup> Klarspråk, *Skjemaer og veiledninger*, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Verktoy/Teksteksempler-/Skjemaer/>, lest 03.05.2011; Språkrådet, *Misforstår skjema om penger ved fødsel og adopsjon*, Språkrådet, 2008, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Toppmeny/Aktuelt/Misforstar-skjema-om-penger-ved-fodsel-og-adopsjon/>, lest 03.05.2011.

<sup>11</sup> Emnet RETKOM 4104: Prosjektarbeid i retorikk, et gruppearbeid med fire studenter.

betraktninger rundt sakprosaeteksters funksjoner og leserhenvendelser. Jeg søker å forene det sakprosaeteoretiske blikket på tekst med de praktiske erfaringene fra “felten” som tilbys av klarspråksprosjektet. Som jeg skal vise i redegjørelsen for oppgavens faglige bakgrunn skjer dette møtet mellom teori og praksis i synet på sakprosaens intensjon som tekst: Skjemaer er tekster som skal brukes, og som dermed må fungere etter hensikten for å være vellykkede. Dersom de feiler i funksjon, feiler de også i hensikt.

### **Oppgavens disposisjon**

I kapittel 1 og 2 presenterer jeg altså den samfunnsmessige og faglige bakgrunnen for undersøkelsen. Her redegjør jeg for tekst- og normforståelsen jeg tar utgangspunkt i i oppgaven, presenterer bakgrunnen for føringene i norsk og internasjonalt arbeid med klarspråk og tar opp noen vanlige innvendinger mot klarspråk. I tillegg gir jeg her den konkrete begrepsavklaringen for de lesergruppene jeg identifiserer og bruker i oppgaven.

I kapittel 3 gir jeg en metodisk overveielse av hvilke funn vi kan hente fra kvalitative forskningsintervjuer. Jeg presenterer også informantene mine, og avklarer transkripsjonene jeg har gjort av intervjuene med dem.

Kapittel 4 tar deretter for seg det konkrete skjemaet fra NAV. I kapittel 4.1 beskriver jeg skjemaets to deler, orienteringsdelen og utfyllingsdelen, inngående. Kapittelet er deretter firedelt, med to overordnede kategorier. I kapittel 4.2 presenterer jeg informanten i NAVs meninger om tekster fra NAV generelt, og skjemaet i undersøkelsen spesielt. I tillegg fremviser jeg hvordan informanten forholder seg til de føringer og krav som stilles til tekster fra NAV. I kapittel 4.3 følger deretter de 11 leserinformantenes oppfatninger av og erfaringer med skjemaet.

I kapittel 5 bruker jeg funnene fra de foregående analysene til å aksentuere det jeg mener er de underliggende årsakene til at tekstene ikke fungerer etter hensikten. Jeg fremsetter to symptomer på kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere i skjemaet. Disse symptomene danner deretter bakgrunnen for den konkluderende diagnosen jeg setter på tekstene. Avslutningsvis fremsetter jeg hovedfunnene mine i kulepunkter, for å lette letingen for eventuelle utålmodige eller desorienterte lesere.

Kapittel 6 ligger på CD-en bakerst i oppgaven. Det består av vedlegg, og inngår således ikke offisielt i oppgaven. Her er skjemaet jeg undersøker, intervjuguider og fullstendige transkripsjoner av intervjuene med alle informantene, e-poster fra NAV og de informerte samtykkene informantene fylte ut i forkant av intervjuene.

«Aldri tenkt over at det ... At en må søke om det i det hele tatt. Aldri *tenkt* det. Men selvfølgelig må en det.» M4

## 2 Faglig bakgrunn og kontekst

Jeg vil her presentere den faglige bakgrunnen og konteksten for undersøkelsen. Både teoretiske forutsetninger og det offentliges egne føringer for godt språk blir viktige deler i redegjørelsen. Jeg mener det er viktig å ha begge disse innfallsvinklene for øye. Dette fordi arbeidet vektlegger empiriske studier av hvordan ett bestemt skjema forstås og brukes av sine lesere. Det er altså en undersøkelse som vektlegger den funksjonelle delen av tekster: Hva de er ment å skulle gjøre, og om de klarer det. Vi har å gjøre med en sakprosatekst med en meget spesifisert bruk. Lesernes riktige omgang med skjemaet er derfor det viktigste kriteriet det måles etter. «Et tegn på at skjemaer er dårlig utformet språklig, er at de ofte blir utfylt feil», skrev daværende Norsk språkråd og Statens informasjonstjeneste i språkveilederen Språksjekken.<sup>12</sup> Og så innlysende kan det sies: Dersom skjemaet ikke fungerer, er det per definisjon ikke vellykket.

### Funksjonell sakprosa og vandringen mellom avsenderinstanser

Sakprosatekster er tekster som søker å opplyse oss om et saksforhold vi ikke var kjente med på dette nivået fra før. Herigjennom skal de sette oss i stand til å betrakte og behandle verden på en ny måte. Tekster som handler om innbyggernes plikter, juridiske rettigheter og økonomiske forhold inngår i denne mangslungne katalogen av slike tekster.<sup>13</sup>

I denne undersøkelsen tar jeg for meg én sakprosatekst; et skjema fra NAV. Skjemaer er tekster som er skrevet i en helt bestemt sammenheng, og er satt til å tjene en konkret funksjon: De skal fylles ut for å avklare et visst forhold i verden, og skal deretter returneres senderen. Vi har altså å gjøre med tekster som ikke primært er ment å skulle leses for deres

---

<sup>12</sup> Arbeids- og administrasjonsdepartementet, *Språksjekken*, <http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-I/aad/Veiledninger-og-brosjyrer/2000/Spraksjekken-En-hjelp-til-bedre-sprak-i-.html?id=420961>, 6, lest 29.04.2011.

<sup>13</sup> Ottar Grepstad har stilt opp en oversikt over ulike sakprosa sjangrer. Han beskriver her *rettleiande tekstar*, som «[...] stykkjar opp kvardagslivet i enkeltdelar, i stadig mindre brotsykke av heilskapen. Dei skaper ei kjensle av at ein meistarar verda omkring seg. Ikkje minst gir dei brukaren eit grep om framtida». Tekstene deles inn etter hvilket siktemål de har; orientering eller handling. Dette er veiledende håndbøker, litteratur hvis hensikt er instruksjon og beskrivelse av fremgangsmåter. *Forskriftslitteraturen* er på sin side tekster som «[...] så og seie i minste detalj fastlegg lesarens handlingar. Slike bøker føreset handling». Skjemaet i undersøkelsen kan sies å kombinere disse to kategoriene, dersom man forstår dets utfyllingsdel som den fastlagte rammen for handling i Grepstads siste sitat. Ottar Grepstad, *Det litterære skattkammer: Sakprosaens teori og retorikk* (Oslo: Det Norske Samlaget, 1997), 372.



litterære egenverdi eller som underholdning: Tekstens funksjon er sentral for dens intenderte lese måte.

Johan L. Tønnesson deler sakprosa tekster inn i to virkeområder; litterær og funksjonell sakprosa. Den funksjonelle sakprosaen forstås her som «[...] offentlig tilgjengelige tekster skrevet av private eller offentlige institusjoner eller av navngitte eller ikke navngitte privatpersoner».<sup>14</sup> Skjemaet i denne undersøkelsen må å sies å falle inn under denne kategorien. Det er jo nettopp utstedt av NAV / Folketrygden, og ligger tilgjengelig for alle heller enn å ha spesifikt adresserte mottakere. For Tønnesson er det videre et kjennetegn for funksjonell sakprosa at «[D]enne sakprosaens sjangerkrav er intimt forbundet med deres tiltenkte funksjon».<sup>15</sup> Så også i skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05) – her er det jo nettopp aktiv handling som er skjemaets drivkraft. Basalfunksjonen er å presentere et bestemt format for en viss skriftbunden handling for NAVs brukere, skjemaets lesere. Skjemaet har forhåndsoppstilte felter for utfyllingen, slik at formatet man som leser avgir opplysninger i for en stor del avgjøres av NAV. Med disse feltenes avgrensinger legges bokstavelig talt rammene for hvordan saken skal presenteres. Her ligger makten i skjemaet: Det forvalter og overfører forståelsen av saken, og forutsetter samtidig en bestemt omgang med teksten. Dette går jeg nærmere inn på i redegjørelsen for NAVs monopolistiske rolle som definerende av tekstnormer og tekstenes derav forutsatte passive og aktive direktivnormer.

Lennart Hellspång og Per Ledin understreker hvordan det de kaller *brukstexters* fremstilling av saksforholdet de behandler ikke er uten betydning, idet «[P]å många sätt bidrar de till hur vi ser på vår verklighet och uppträder i den».<sup>16</sup> Ved å fokusere på funksjon og fremstillingsform i sakprosaen fremsettes det at den praktiske og instruktive funksjonen ved slike tekster står sterkt. Tekstene tjener den hensikt «[A]tt setta läsaren i stånd att göra något».<sup>17</sup> Presentasjonen av saksforholdet svarer til denne intensjonen: «Mot det praktiska hos bruksprosan svarar en sakligt inriktad framställning. Den vänder sig till oss i vår strävan att aktivt kontrollera vår värld.»<sup>18</sup> Det er dermed et grunnleggende aspekt ved brukstekster at de søker å omtale den verden den beskriver, mens skjønnlitteraturen i større grad tar sikte på å gestalte den for oss.

---

<sup>14</sup> Tønnesson, *Hva er sakprosa*, 34.

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Lennart Hellspång, Per Ledin, *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys* (Lund: Studentlitteratur, 1997), 7.

<sup>17</sup> Ibid, 16.

<sup>18</sup> Ibid, 17.

Tønnesson stiller opp en sosiokulturell oversikt over sakprosaetekster med utgangspunkt i aksene høy/lav henholdsvis økonomisk og kulturell kapital. Skjemaer opptrer ikke her som en egen sjanger, men nevnes indirekte gjennom opprømsingen av andre tekster som kunne vært med i oversikten. Slike kunne for Tønnesson være «[...] lovsamlinger, instruksjonsbøker, bruksanvisninger [...]».<sup>19</sup> Interessant i denne sammenhengen er det at de funksjonelle sakprosaesjangrene er underrepresenterte i oversikten «[...] ut fra en antakelse om at de faller utenfor det allmenne verdisystemet. Dette er tekster som “bare er der”».<sup>20</sup> Forestillingen setter ord på synet på den funksjonelle sakprosaen som ikke-tekster, i betydningen tekster uten litterær og innholdsmessig oppmerksomhet, verdi eller interesse. Skjematekstens formål som anvendelig instruks er dermed alene det tellende kriteriet for dets verdi.

Nettopp denne funksjonsvurderingen gjør at leserens forståelse av og kompetente omgang med skjemaet er avgjørende i en kommunikasjonssituasjon. Skjemaer skal jo i motsetning til mange andre funksjonelle sakprosaetekster ikke bare leses; de skal også skrives av leseren selv. Leseren presenteres for et tomt skjema, og skal gjennom utfyllingen av det selv oppfylle dets potensiale som tekst i NAVs øyne. Tekster forstås i denne oppgaven som en snevrere kategori enn ytringer, i tråd med Kjell Lars Berges definisjon av dem slik det fremstilles i etterordet til *Den flerstemmige sakprosaen*: «Tekster er ytringer som deltakerne i en viss kultur gir en spesielt avgrenset status eller verdi, der det i kulturen er utviklet tekstnormer som avgjør hvilke ytringer som gis tekstverdi, og hvordan slike tekster ordnes.»<sup>21</sup> Hva som kvalifiserer som tekster innen en gitt kultur betinges dermed av de definerende aktører innen kulturen selv. Som jeg vil vise i kapittel 5 mener jeg at den definerende part i denne undersøkelsens tilfelle er NAV som instans alene. NAVs monopol som avsenderinstans og tekstenes obligatoriske karakter tilsier en slik definerende rolle. For å bedømme verdien eller kvaliteten av en gitt ytring undersøker man den aktuelle tekstkulturens spesifikke tekstnormer, av Berge beskrevet som «[...] et skjønnsom brukes for å bestemme hvilke ytringer som har tekstverdi, og hvilke som ikke får det».<sup>22</sup> Jeg oppfatter ikke tekstkulturen i skjemaer som egalitær: De deltakende deltar ikke i den på like premisser.

---

<sup>19</sup> Tønnesson, *Hva er sakprosa*, 49.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Kjell Lars Berge, “Å skape mening med tekst: Et etterord om sakprosa og tekstvitenskap”, i *Den flerstemmige sakprosaen*, red. av Johan L. Tønnesson, 232-242 (Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke, 2002), 236; Kjell Lars Berge, “Teksten”, i *Tekst og historie – å lese tekster historisk*, Kristin Asdal, Kjell Lars Berge, Karen Gammelgaard, Trygve Riiser Gundersen, Helge Jordheim et al., 33-69 (Oslo: Universitetsforlaget, 2008), 44.

<sup>22</sup> Ibid, 236.

Informantene tvinges til å anerkjenne og handle etter det normgrunnlaget NAV setter. Hvis ikke anerkjennes ikke deres ferdig utfylte skjema som gyldige tekster av NAV. Dette betinges av skjemaets funksjon, og er ikke noe avsenderinstansen tillegger skjemaet med vilje. Siden skjemaer skal fungere, og avsenderen må få visse opplysninger gjennom skjemaet, blir utformingen deretter. Maktaspektet må dermed ikke forstås som en villet makt, eller et ønske om å utøve autoritær makt i skjemaet. Betegnelsen brukes for å vise frem strukturen i kommunikasjonen mellom deltakerne: Den ene parten er definerende aktør i tekstene. Den andre parten må opptre på dennes premisser. Informantene må gi slipp på sine innledende forståelseskategorier og rette seg etter de nye for å kunne opptre kompetent innen tekstkulturen. Idet overtakelsen av den andres normgrunnlag for skjemaets tilfelle er obligatorisk for å kunne fremme krav om de aktuelle ytelsene fra Folketrygden, blir kompetansespørsmålet også uvegerlig et spørsmål om økonomisk konsekvens ved unnlatelse. Dersom du nekter eller ikke forstår, sier du fra deg eller går du glipp av penger du kunne hatt krav på. En stor del av informantene i undersøkelsen så seg da heller ikke i stand til å opptre kompetent i denne spesifikke tekstkulturen, slik kapittel 4.3.2.2 vil vise.

Prosessen med å fylle ut skjemaet er et spill mellom avsender- og leserinstanser som også angår skjemaets status og verdi som tekst. Før utfyllingen anerkjennes det ikke som en tekst av noen av deltakerne i denne spesifikke kommunikasjonssituasjonen – det er kun en fastlagt ramme for den påfølgende ytringen. Heller ikke etter utfyllingen er det sikkert at NAV godtar brukerens forsøk på å heve skjemaets status til tekst. Det kommer an på om skjemaet er utfylt i henhold til de kriterier og føringer NAV har satt for det. Dersom så ikke er tilfelle, returneres det til brukeren med instruks om å fylle det ut på nytt; helst korrekt denne gangen. Er utfyllingen tilfredsstillende, godtar derimot NAV det ferdig utfylte skjemaet som en verdifull tekst, og lar det inngå i den videre vurderingen av de aktuelle brukernes rett til ytelser fra Folketrygden. Ferdig utfylte skjemaer er endatil å betrakte som bindende juridiske kontrakter, og kan ha status som verdipapirer. Tekststatusen er med andre ord i spill i flere omganger, ettersom tekstens avsenderinstans varierer fra å være opprinnelig avsender, opprinnelig mottaker, prosessen der opprinnelig mottaker gjør seg til ny avsender og tilbake til den opprinnelige avsenderen, som nå er den nye mottakeren.

### **Statlige retningslinjer for kommunikasjon**

Kommunikasjon i den offentlige forvaltningen reguleres på flere måter. De mest overordnede føringene er offentlighetsloven og forvaltningsloven, som regulerer innbyggernes rett til

innsyn og veiledning i saksdokumenter.<sup>23</sup> Veiledningsplikten i forvaltningsloven sikrer innbyggernes rett til å bli orientert om sine plikter og rettigheter i konkrete forhold uavhengig av om det pågår en sak. I tillegg virker målloven direkte inn på statlig språkføring.<sup>24</sup> For denne undersøkelsens del angår veiledningsplikten informasjonstekstene som følger med skjemaet informantene skulle fylle ut: NAV plikter å opplyse skjemaets lesere om regelverket som ligger til grunn for ytelsene man fremmer krav om gjennom skjemaet.

I tillegg til lovreguleringer virker ulike politikkområder inn på offentlig kommunikasjon. Den statlige kommunikasjonspolitikken står her sentralt. Politikken er retningslinjene og prinsippene for god kommunikasjon i staten.<sup>25</sup> Den ble vedtatt i 2009, og erstattet *Informasjonspolitik for statsforvaltningen* fra 1993, revidert i 2001. Politikken bygger på fem prinsipper for god kommunikasjon:

- 1) Åpenhet
- 2) Medvirkning
- 3) Nå alle
- 4) Aktiv
- 5) Helhet

Disse prinsippene skal underbygge de overordnede formålene for politikken, som er å

- få budskapet frem til de som trenger det
- skape en dialog mellom innbyggerne og staten

Den videre målsettingen til kommunikasjonspolitikken er nemlig å «[...] legge til rette for demokratisk deltaking og samfunnsdebatt og at innbyggjarane skal kunne ivareta sine

---

<sup>23</sup> Lovdata, *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)*, Lovdata, 2011, [http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=forvaltningslov\\*&&](http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=forvaltningslov*&&), lest 29.04.2011; Lovdata, *Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)*, Lovdata, 2011, [http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=offentleglov\\*&&](http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=offentleglov*&&), lest 29.04.2011.

<sup>24</sup> Lovdata, *Lov om målbruk i offentlig teneste (målbrukslova)*, Lovdata, 2011, [http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19800411-005.html&emne=mål\\*&&](http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19800411-005.html&emne=mål*&&), lest 29.04.2011.

<sup>25</sup> Fornyings- og administrasjonsdepartementet, *Statens kommunikasjonspolitikk*, Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD), 2009, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/lover-og-regler/retningslinjer/2009/statens-kommunikasjonspolitikk.html?id=582088>, 6, lest 29.04.2011.

demokratiske rettar».<sup>26</sup> Målene har sammenheng med statens ønske om økt demokrati i forholdet mellom seg og innbyggerne. Demokratiseringen skjer gjennom at staten skal ta innbyggerne med på råd og la dem medvirke på beslutninger som angår dem. Informasjonen fra det offentlige skal i tillegg formidles på en slik måte at innbyggerne har forutsetninger for å forstå den. For dersom innbyggerne ikke forstår hva staten sier til dem, klarer de heller ikke å oppfylle plikter til og kreve rettigheter fra den. I politikken står det derfor presisert hvordan staten skal opptre i språkspørsmål. Det heter her at «[S]taten skal bruke et klart språk som skal kunne forstås av alle aktuelle målgrupper».<sup>27</sup> Dette betones eksplisitt fordi «[D]årlig og uklart språk i dokumenter kan medføre at innbyggerne går glipp av rettigheter, plikter, statlige ordninger og muligheter for aktiv samfunnsdeltakelse».<sup>28</sup> Politikken henger dermed nøye sammen med det øvrige arbeidet med godt språk i staten.

### **Prosjektet *Klart språk i staten***

Prosjektet *Klart språk i staten* arbeider med å bedre kvaliteten på offentlige tekster. Det er organisert som et samarbeid mellom Difi og Språkrådet, og Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (FAD) er prosjekteier. *Klart språk i staten* holder kurs om godt språk for offentlige ansatte, og deler ut en årlig klarspråkspris til en offentlig instans som har utmerket seg med klart språk.<sup>29</sup> De driver også nettstedet [www.klarsprak.no](http://www.klarsprak.no), hvor man finner praktiske veiledere til god språkføring, i tillegg til innlegg fra gjestebloggere. Klarspråksprosjektets definisjon av klarspråk lyder «[K]orrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige».<sup>30</sup> Tekster som er skrevet i klarspråk

- setter leseren først
- fokuserer på tid og handling
- sparer tid og penger
- gjør dokumenter mer etterrettelige og gjennomsiktlige
- fører til en bedre opplevelse for mottakeren<sup>31</sup>

---

<sup>26</sup> Ibid, 2.

<sup>27</sup> Ibid, 15.

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Tidligere vinnere er UDI (2010) og Lånekassen (2009).

<sup>30</sup> Margrethe Kvarenes (hovedred.), *Klar, men aldri ferdig: En praktisk veileder i klarspråksarbeid* (Oslo: Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010), 8.

<sup>31</sup> Ibid, 9.

Prosjektet har med dette en praktisk tilnærming til hva som gjør tekster forståelige og velfungerende. De anbefaler at man «[...] retter søkelyset mot funksjon og resultat» i konkret arbeid med tekster.<sup>32</sup> I dette ligger det en forståelse av at tekster må gagne mottakernes behov heller enn avsenderens. Man må som skribent søke å tilpasse teksten til leserne, slik at de kan finne det de trenger i teksten – og også forstå det de finner. Målet med klarspråksarbeid er å tilby innbyggerne tekster de forstår og klarer å omsette i handling den første gangen de leser dem. De skal slik kunne gjøre seg bruk av tekstene slik avsender intenderte det.

Også de enkelte statlige instanser later til å se behovet for et bedre språk i det offentlige. I forbindelse med fornyelsen av kommunikasjonspolitikken gjennomførte Difi en undersøkelse om den daværende statlige informasjonspolitikken. Toppledere og kommunikasjonsjefer ble spurt om kjennskap til og bruk av politikken, og de ble i tillegg bedt om å komme med innspill til revisjon av den. Hele 46.2% av de spurte mente da at punktet *enkler språk* var et viktig tema å omtale i en ny statlig kommunikasjonspolitikk.<sup>33</sup> Prosjekter for å forbedre språket i det offentlige har siden klarspråksprosjektets oppstart i 2008 blitt gjennomført i en rekke offentlige instanser. Statens pensjonskasse, Direktoratet for naturforvaltning og Ligestillings- og diskrimineringsombudet er noen av de som har mottatt støtte fra prosjektet. Tidligere vinnere av Klarspråkskrystallen er Lånekassen (2009) og UDI (2010).

### **Internasjonalt om klarspråk**

I Sverige har det blitt arbeidet lenger og mer systematisk med klarspråksarbeid enn i Norge. I 1967 kom de første retningslinjene for språket i lover og andre forfatninger, og i 1978 opprettet Stockholms universitet en språkkonsultlinje som utdannet språkrøktene som bidrar til å forbedre myndighetsspråket.<sup>34</sup> Den statlige Klarspråksgruppen ble opprettet i 1993, og var da underlagt Justitiedepartementet. I 2006 ble ansvaret for gruppen flyttet til det svenske Språkrådet, som sammen med eksterne tekstkonsulenter gjennomfører klarspråksprosjekter for offentlige instanser i Sverige. Det svenske Språkrådet deler også ut en årlig klarspråkspris, *Klarspråkskrystallen*, og tilbyr selvtesting av egne tekster med veilederen

---

<sup>32</sup> Ibid, 8.

<sup>33</sup> Difi rapport 2009:02, *Undersøkelse om statlig informasjonspolitikk*, [http://www.difi.no/filearchive/2009-02\\_06kha.pdf](http://www.difi.no/filearchive/2009-02_06kha.pdf), 16, lest 29.04.2011.

<sup>34</sup> Justitiedepartementet, *Klarspråk löner sig: Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter* (Stockholm: Regeringskansliets förvaltningsavdelning, 2006), 28-29.

*Klarspråkstestet* på nettsidene sine.<sup>35</sup> Den nye svenske språkloven, vedtatt i 2009, krever at «[S]pråket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt». Det svenske klarspråksarbeidet har med dette offisiell lovstatus.<sup>36</sup>

Også andre land har klart språk i tekster som prinsipp og prioritert satsingsområde i forvaltningen. USA vedtok sin klarspråkslov i 2010, *The Plain Writing Act*.<sup>37</sup> Loven krever at offentlige tekster i USA skal skrives i et språk innbyggerne kan forstå. Klarspråk defineres der som «[...] writing that the intended audience can readily understand and use because that writing is clear, concise, well-organized, and follows other best practices of plain writing».<sup>38</sup> Det svenske og det amerikanske klarspråksarbeidet er som det norske fokusert på lesernes mulighet for å nyttiggjøre seg tekstene de leser: Tekstene skal skrives slik at leseren forstår dem. Arbeidet med å fremme forståelsen i tekstene tilfaller med dette avsenderen, som plikter å utforme tekster slik at de er forståelige for innbyggerne. «Statsansatte skal skrive så folk forstår», fastslo da også daværende Fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys ved lanseringen av det første klarspråksinitiativet i 2008.<sup>39</sup>

### Hindringer for forståelse

Klarspråksprosjektet har i arbeidet med forbedringen av offentlige tekster identifisert noen vanlige problemer, noen gjentakende årsaker til hvorfor innbyggere ikke forstår tekstene fra staten. Slike problemer hindrer leserens forståelse av saken. Hindringene kan etter klarspråksprosjektets mening ordnes i fem kategorier.<sup>40</sup>

---

<sup>35</sup> Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen, *Klarspråkstestet*, <http://www.sprakradet.se/testet/>, lest 29.04.2011. Klarspråkstestet er en veileder for å vurdere leservennlighet i tekst. Den tester parametre som relevante mellomtitler, aktivt språk, forklaring av faguttrykk og begrepskonsistens, og har således en annen tilnærming enn den mer instrumentelle LIKS-testingen av tekster.

<sup>36</sup> Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen, *Språklagen som lagtext*, Språkrådet, 2009, <http://www.sprakradet.se/4819>, lest 29.04.2011. Den svenske loven har allerede hatt effekt: En innbygger slapp å betale en idømt bot til Köpings miljömyndigheter fordi språket i brevet som påla han den var for uklart. Kvarenes (red.), *Klar, men aldri ferdig*, 111.

<sup>37</sup> Center for Plain Language, *Plain Writing Act of 2010*, <http://centerforplainlanguage.org/plain-writing-laws/plain-writing-act-of-2010/>, 29.04.2011.

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet, *Slutt på uforståelig byråkratspråk*, <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/slutt-pa-uforstaelig-byrakratsprak.html?id=528806>, lest 29.04.2011.

<sup>40</sup> Aud Anna Senje, Kjetil Aasen (red.), *Klarspråk i praksis: Håndbok i godt forvaltningsspråk* (Oslo: Kunnskapsforlaget, 2010), 13.

**Figur 1: Hindringer for klart språk**

Hindringer	Eksempler
Uklart formål	Budskapet kommer ikke fram; konklusjonen mangler eller er uklar
Uklar struktur	Stoffet er ikke logisk disponert, mangler informative overskrifter
Uklart språk på setningsplan	For lange og innfløkte setninger, for korte og komprimerte setninger, upersonlige setninger, substantivtunge setninger
Uklart språk på ordplan	Faguttrykk, vage og upresise ord, «kanselliord», intern sjargong («stammespråk»), vanlige ord som blir brukt i fagspesifikk betydning
Formelle feil	Rettskriving og tegnsetting

Til sammen skaper disse uklarhetene og formelle feilene en rekke vanskeligheter for lesere av tekstene. Som jeg skal vise i det videre identifiserte informantene i undersøkelsen alle disse trekkene i sine vurderinger av skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Og konsekvensene av problemer med å lese tekstene er store, mener klarspråksprosjektet. Det blir for det første vanskelig å forstå hva som står i skjemaet, betyr. Mer alvorlig er det at leseren ikke vet hva han eller hun skal *gjøre* etter å ha lest tekstene. Instruksene og oppfordringene til handling blir ikke forstått eller oppfattet, eller leserne ser seg ikke i stand til å utføre handlingen teksten nettopp skal sette dem i stand til å gjøre. Dette er, gitt funksjonaliteten som gjeldende kriterium for kvalitet på skjemaer, kritisk.

Plakaten *Vær klar* tar opp klarspråksprosjektets viktigste tips til skribenter som vil skrive klart.<sup>41</sup> På nettstedet til klarspråksprosjektet kan man også se vurderinger av uklare tekster – såkalte *tåkedotter* – og hente tips til hvordan man kan forbedre egne tekster.

<sup>41</sup> Klarspråk, *Vær klar*, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Starthjelp/Vaer-klar/>, lest 29.04.2011.



**Figur 2: Tiltak for klart språk**

Deler av teksten	Klarspråk
Innhold	Skriv det viktigste først, vær kort, vær relevant for mottakeren, vær passe personlig
Avsnitt	Ha tydelig struktur, relevante avsnitt, overskrifter som passer til innholdet
Setninger	Begrens bruken av passiv, bruk heller verb enn substantiv, del opp lange setninger, ha logisk sammenheng mellom setningene
Ord	Ha heller korte enn lange ord, forklar vanskelige ord, unngå vage og upresise ord
Tegnsetting, rettskriving	Vær oppmerksom, bruk ordbøker, få tekstene korrekturlest

Klarspråksprosjektet peker på flere fordeler med klart språk i det offentlige. Både innbyggere og offentlige instanser har etter deres mening mye å vinne på at det offentlige skriver lett tilgjengelig. En opplagt gevinst er den kostnadsbesparende ved gode tekster: Dersom en NAV-bruker gjør alt rett den første gangen, slipper NAVs saksbehandlere å bruke ressurser på mangefullt eller feilaktig utfylte skjemaer. Og dersom NAV-brukeren forstår hva som står i brevene han mottar, kontakter han sannsynligvis ikke NAV for å få innholdet forklart. Som jeg viser i kapittel 4.3.3.2 oppga de fleste informantene i undersøkelsen i motsetning til dette at de så seg nødt til å kontakte NAV før de ville klare å fylle ut skjemaet.

Et annet argument for klarspraksarbeid er det demokratifremmende aspektet ved forståelig språk. Dersom innbyggerne ikke forstår informasjonen fra det offentlige risikerer de å gå glipp av rettigheter. Informasjon om plikter de har overfor staten kan likeledes forsvinne i dårlige informasjonstekster. I *Mål og mening* tas dette opp som en av de prinsipielt viktigste beveggrunnene for å forbedre offentlig språk. «Det er hevda at truleg så mykje som ein femtedel – om lag éin million menneske i Noreg – har problem med å ta til seg innhaldet i kurante offentlege tekstar. Difor er uklart offentlig språk ikkje berre eit monaleg velferdsproblem, men også eit demokratisk problem.»<sup>42</sup> Tallene er hentet fra en undersøkelse TNS Gallup gjorde for Difi i 2009. Hensikten med undersøkelsen var å få

---

<sup>42</sup> Kultur- og kirkedepartementet, *St.meld.nr.35 (2007-2008) Mål og mening: Ein heilskapleg norsk språkpolitikk* (Oslo: Kultur- og kirkedepartementet, 2008), 77.

kunnskap om hvilke erfaringer folk har med skriftlig informasjon fra det offentlige, og hvilke holdninger de har til det offentlige som avsender.<sup>43</sup> I følge undersøkelsen mente omtrent

- en av tre at offentlige skjemaer er vanskelige å fylle ut
- en av tre at det offentlige skriver uklart
- en av fire at det er vanskelig å forstå innholdet i brosjyrer og veiledninger
- halvparten av de som syntes det siste skjemaet de fylte ut var vanskelig, at de ville kontakte avsenderen av skjemaet for å få hjelp<sup>44</sup>

### **Faglig presisjon**

En ofte nevnt vanskelighet i arbeidet med klarspråk er ønsket om å bevare den faglige presisjonen i tekstene. Klarspraksarbeid sees med denne innvendingen på som et arbeid som dreier seg om å forenkle tekster, og som derfor er uforenlig med faglige nyanser og presisjon i formidlingen. Avsendere av tekster har ofte et behov for eller krav stilt til at tekstene holder en viss faglig standard, er juridisk vanntette og tar hensyn til nyansene i et gitt saksforhold. Føringer som legges for teksten kan også være krav til å opplyse om helheten i et regelverk eller interne retningslinjer for utforming av informasjon. Som jeg viser i kapittel 4.2.2 var informanten i NAV av den oppfatning at det vanskelig lot seg gjøre å utelukke fagord og juridisk betingende begreper fra skjemaet i undersøkelsen. Slike hensyn kan virke som en motsetning til de overfor nevnte tipsene til forbedring av tekster.

Kaja Falck-Ytter skrev i sin masteroppgave *Klarspråk – hva er det?* om utfordringene med fagformidling til uinnvidde lesere. Her identifiserer hun trekk ved den fagspråklige skrivestilen, og viser hvordan denne står i motsetning til det mottakerorienterte klarspråksperspektivet. Falck-Ytter fremstiller tre mulige årsaker til at skribenter velger en faglig fremstillingsmåte også i tekster ment for eksterne lesere: For å bevare faglig troverdighet og prestisje, for å bevare faglig presisjon og nyanser, eller fordi avsenderen ikke er oppmerksom på at leseren ikke leser med det samme faglige utgangspunktet som en selv. Hun skriver følgende om den manglende orienteringen mot leseren i utarbeidelsen av tekster:

---

<sup>43</sup> Kvarenes (red.), *Klar, men aldri ferdig*, 10.

<sup>44</sup> Direktoratet for forvaltning og IKT, *Befolkningsundersøkelse: Holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*, Difi, 2009, <http://www.sprakrad.no/upload/Unders%C3%B8kelse%20om%20spr%C3%A5ket%20i%20staten.pdf>, lest 29.04.2011.

Offentlige tekster handler som regel om forhold som berører befolkningen – altså potensielt hele Norges befolkning. Likevel kan man finne mange eksempler på at tekstene ikke er skrevet ut fra befolkningens perspektiv. Offentlig ansatte skribenter, som potensielt kan være *alle* offentlige ansatte, både de som har fått formell skriveopplæring og de som ikke har, tar – ofte uten å tenke på det – myndighetenes perspektiv. Dermed glemmer disse skribentene at befolkningen kanskje har helt andre utgangspunkt enn de selv har. Risikoen for å bli misforstått er åpenbar.<sup>45</sup>

Hun viser til informantuttalelser fra ansatte i FAD, det norske og det svenske Språkrådet samt tekstkonsulenter i firmaet Arkitektst. Disse mener at bruken av fagord i tekster delvis kan ha sammenheng med avsenderens ønske om å fremheve seg som ekspert overfor leseren. I tillegg kan skrivenormene innad på arbeidssstedet virke inn på skribentene. Fagord inngår i deres naturlige skrivestil, de er fortrolige med dem, og de er derfor ikke bevisste på at de er utilnærmelige for lesere uten samme fagbakgrunn. «Å bruke fagord trenger med andre ord ikke bare handle om et ønske om å vise sin yrkesidentitet eller et ønske om å være faglig presis. Det kan like mye handle om ubevissthet – altså at skribentene ikke tenker over og er klar over at det vokabularet de bruker ikke er tilgjengelige for lekfolk.»<sup>46</sup> Falck-Ytter viser til Morten Nørstebøs hovedfagsoppgave fra 2003, *Mot en modell for tekstoptimering*. Han stiller opp en modell for hvordan tekster kan nå kommunikative mål og hensikter samt støtte leseroppgaver.<sup>47</sup> Han betoner her avsenders forpliktelse til sak og leser samtidig.

I konferanserapporten *Forståeleg språk for alle* beskriver Ruth Vatvedt Fjeld juristers krav til språklig presisjon som en fagspråklig forutsetning for tekster. Hun viser til to strategier for å sikre nyanser i tekstene: Bruk av spesifikke juridiske termer og spesifikk juridisk bruk av termer. I den første strategien innlemmer skribenten fagbegreper for å sikre presisjon i omtalen av saken teksten dreier seg om. I skjemaet i denne oppgaven kan termer som “fedrekvote” eller “graderte foreldrepenger” være eksempler på slike begreper i tekstene. De betegner helt spesifikke saksforhold for NAV, og er ikke begreper som inngår i dagligtalen.<sup>48</sup>

Den beslektede strategien til slik bruk av fagtermer i tekst er avsenderens spesifikke bruk av generelle begreper. Med spesifikk bruk menes at visse ord er ment å betegne avgrensede saksforhold. Når denne definisjonen så anvendes på ord som allmenne lesere ikke

---

<sup>45</sup> Kaja Falck-Ytter, “Klarspråk: Hva er det?” (Masteravhandling i nordisk språkvitenskap: NTNU, 2009), 10.

<sup>46</sup> [Sic.] Ibid, 37.

<sup>47</sup> Morten Nørstebø, “Mot en modell for tekstoptimering”, (Hovedoppgave i nordisk språk: Universitetet i Oslo, 2003), 79.

<sup>48</sup> Ordet “pappapermisjon”, som er det samme som fedrekvote, antas derimot å være kjent for flere. “Graderte foreldrepenger” angir kombinasjonen av delvis arbeid og delvis mottak av foreldrepenger.

vanligvis tillegger denne betydningen, oppstår det problemer i form av en spenning mellom alminnelig og juridisk bruk av ordet. Informanten i NAV ga selv eksempler på slike juridiske nyanser i tekster: Forskjellen på begrepene “bo sammen” og “leve sammen”. Det ene begrepet ble foreslått erstattet av det andre av eksterne tekstkonsulenter i et språkprosjekt i NAV. Forslaget måtte forkastes fordi endringen ikke var juridisk holdbar. Resultatet av en slik spesifikk juridisk betydningsbegrensning er at leseren tror han får med seg mer enn han i virkeligheten gjør, mener Fjeld: «Mange av de juridiske termene er tatt fra dagliglivets ordforråd, ord som vi alle kjenner godt og bruker med en viss grad av slingringsmonn. Men de har fått spesielle juridiske betydninger som ikke er tilgjengelige for folk flest».<sup>49</sup>

Noen regelverk *er* innfløkte, og visse forhold er man som avsender pålagt å opplyse om. Dette er ikke problemer som kan løses i informasjonstekster. Det er utenforliggende forhold, som må adresseres på andre måter. At kompliserte saksforhold og juridiske anliggender krever et spesifisert begrepsapparat, kan heller ikke omgås. En innvending mot språklige endringer av tekster er derfor at man ikke kan garantere at forpliktelsene til saken overholdes ved redigering. Dersom man ved språklige justeringer endrer betydningen av innholdet, har man ikke vunnet noe – snarere tvert imot. Kan tekster likevel gjøres mer tilgjengelige uten at man samtidig forringer kvaliteten på saksfremstillingen?

### **Ta hensyn til leseren**

Klarspråksprosjektet søker nettopp å finne en forsvarlig løsning på slike spørsmål. De anerkjenner at tekster ikke kan forenkles på bekostning av forpliktelsene overfor saken, ei heller vil de at tekster skal måtte gi slipp på faglig troverdighet og pålagte føringer.

En innvending vi ofte hører, er at språklige endringer i en tekst vil forringe den faglige kvaliteten. Det er en utbredt misforståelse at klarspråksarbeid går ut på å rense språket for faguttrykk. Slik er det naturligvis ikke. Ikke alle tekster kan være «enkle», og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk.<sup>50</sup>

De erkjenner behovet for et faglig begrepsapparat i fremstillingen av saksforhold. Løsningen de tilbyr for å likevel lette tekstenes leservennlighet er derfor å heller utvide tekstene, ved å innlemme introduksjoner og definisjoner av fagtermene som brukes i dem. Spørsmålet blir

---

<sup>49</sup> Ruth Vatvedt Fjeld, *Å gjøre lovtekster klarere*, i *Forståeleg språk for alle: Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk*, Jan Olav Fretland, Marit Hovdenak (red.) (Oslo: Norsk språkråd, 2005), 17.

<sup>50</sup> Aud Anna Senje, Kjetil Aasen (red.), *Klarspråk i praksis*, 10.

da: Hva trenger leseren å lære for å kunne forstå teksten? Klarspråksprosjektet anbefaler skribenten følgende i utarbeidelsen av tekster:

- Forklar faguttrykkene. Husk at det som er opplagt for deg som fagperson, kan være ugjennomtrengelig for en som ikke har dine kunnskaper.
- Når du skal forklare faguttrykk eller lage ordlister: Bruk ordbøker og oppslagsverk.
- Gi definisjoner, ikke bare eksempler på bruk av ordene. Be gjerne en uinnvidd person om å teste forklaringene dine.<sup>51</sup>

De understreker videre at «[H]vis du bruker et alminnelig ord i en faglig betydning, bør du presisere betydningen for mottakeren».<sup>52</sup> Dette gjelder altså problemer med forståelsen på begrepsnivå – at ukjente fagord i teksten gjør at leseren ikke forstår informasjonen han får. For klarspråksprosjektet er imidlertid ikke dette det eneste trekket ved tekster som vanskeliggjør dem for lesere. De er like opptatt av det de kaller *kanselliord* og *språklig pyntesyke*, som angir henholdsvis foreldede og forfinede språklige uttrykk. I motsetning til fagord i tekster understøtter ikke disse uttrykkene presisjonen i teksten. De er vage og upresise betegnelser som enten tilslører budskapet eller skaper unødige avstand mellom avsenderen og leseren i teksten.<sup>53</sup> Da stiller man egne behov fremfor lesernes, og ivaretar egne hensyn over disses. Klarspråksprosjektet er generelt av den oppfatning at «[D]et viktige er at tekstene er tilpasset mottakeren».<sup>54</sup>

I utgivelsen *Norsk i hundre!*, et strategidokument som ligger til grunn for den norske språkpolitikken, begrunnes behovet for et klart språk i det offentlige nettopp med at «[...] språkbruken i det offentlige må nå fram til målgruppene sine, ikke bli eit internt stammespråk for dei som er innvigde i dei rette byråkratiske krinsane».<sup>55</sup> Denne poengteringen av at tekstene skal *nå* leserne vitner også om en bevissthet om avsenderens innstilling til tekstenes lesere. Dersom avsenderen skriver slik at teksten forutsetter bakgrunns- eller fagkunnskap om temaet, klarer ikke mottakeren å oppfatte budskapet slik det var tenkt. Denne innbakte bakgrunnskunnskapen i tekster kan foregå så vel bevisst som ubevisst. Det er altså ikke nødvendigvis snakk om en bevisst strategi for å gjøre tekstene

---

<sup>51</sup> Ibid, 61.

<sup>52</sup> Ibid, 65.

<sup>53</sup> Ibid, 66-68.

<sup>54</sup> Ibid, 10.

<sup>55</sup> Språkrådet, *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder: Et forslag til strategi* (Oslo: Språkrådet, 2005), 130.

vanskelige, men kan like gjerne bero i manglende oppmerksomhet rundt problemet eller at en ikke ser hvordan det kan løses.

Jeg bruker i det videre begrepene *kvalifiseringsnormer* og *direktivnormer* om denne implisitte kunnskapen eller kjennskapen, etter Nils Kristian Sundbys rettsfilosofiske avhandling *Om normer*.<sup>56</sup> Hensikten er å kunne skille presist mellom det jeg identifiserer som NAVs og informantene i undersøkelsens ulike utgangspunkt for og innstillinger til lesing og utfylling av skjemaet. Jeg vil vise at den spesifikke tekstkulturen i informasjonstekster fra NAV er påvirket av den jusfaglige. NAV har juridiske hensyn og faglig presisjon som premissleverandører, også i tekster skrevet for deres brukerne. Det er i tillegg en uoverenstemmelse mellom deltakerne i kommunikasjonssituasjonens forestillinger om hva som er den aktuelle sakens relevante aspekter, og hvordan disse betegnes. Der informantene i undersøkelsen var opptatt av egen livssituasjon i lesingen av tekster, er NAV opptatt av juridiske avgrensninger av og føringer for tekstene. Uenigheten fikk implikasjoner både for hvordan informantene gjorde bruk av og forstod skjemaets informasjonstekster, men også hvordan de arbeidet med utfyllingsdelen av skjemaet. Mye av det jeg i drøftingen i kapittel 5 fremsetter som symptomer og påfølgende diagnose på kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere i skjemaet beror i disse ulike innfallsvinklene til saken. Det er derfor nødvendig å presisere hva jeg legger i de ulike aspektene ved normteorien jeg trekker veksler på.

Med begrepet tekstnormer slutter jeg meg til Kjell Lars Berges definisjon av dem slik de avgrenses i hans avhandling *Norsksensorenes tekstnormer og doxa*: «[...] paradigmatiske strukturer som definerer hva som er tekster, potensielle tekster og ikke-tekster i en eller annen tekstkultur.»<sup>57</sup> Definisjonen peker tilbake til Berges tekstdefinisjon slik den ble presentert ovenfor. Tekstnormer deles med denne definisjonen inn i undernormene direktivnormer og kvalifiseringsnormer, i tråd med Sundby. «Generelt sagt er en tekstnorm enten direktiver for hvordan budskap skal konstrueres dersom de i kulturen skal ha status som tekst, eller så er de kvalifiseringer av hva det er som gjør at et budskap får tekststatus i en kultur eller ikke.»<sup>58</sup> Kvalifiseringsnormer viser til de forestillinger om og kategoriseringer av saken deltakerne i kommunikasjonssituasjonen opererer med. Kvalifiseringsnormer angir dermed hva som er relevante aspekter ved et gitt saksforhold, og hvordan disse saksforholdene skal forstås og betegnes. Direktivnormer er videre spesifiserte handlingsmåter som er i tråd med den

---

<sup>56</sup> Nils Kristian Sundby, *Om normer* (Oslo: Universitetsforlaget, 1978).

<sup>57</sup> Kjell Lars Berge, *Norsksensorenes tekstnormer og doxa: En kultursemiotisk og sosiotekstologisk analyse* (dr.art-avhandling: NTNU, 1996), 33.

<sup>58</sup> Ibid, 31.

gjeldende kvalifiseringsnormen. Det er et sett med responser eller opptredener som svarer til de forventningene som ligger i kvalifiseringsnormenes kategorier. Handling i overenstemmelse med direktivnormer blir derfor et kompetansespørsmål – det er om å gjøre å vite hvilke responser som er de kvalifiserte innen det normgrunnlaget NAV har konstituert for teksten. Jeg mener at det i skjemaet i denne undersøkelsen er to ulike direktivnormer i spill. Den ene er et passivt og underforstått direktiv som søker å overføre de bestemte kategoriene fra den gjeldende kvalifiseringsnormen til skjemaets lesere. Den andre er et aktivt direktiv der leseren deretter skal handle kompetent i henhold til disse kategoriene. Dette siste skjer i skjemaets utfyllingsdel, der leseren selv blir skriveren som skal oppfylle skjemaets potensiale som tekst for NAV. For å opptre som kompetent deltaker innen tekstkulturen må leseren dermed først rette seg etter normgrunnlaget som konstituerer den. Som jeg skal vise i kapittel 5 settes informantene i undersøkelsen ikke i stand til å opptre som slike kompetente respondenter, hvilket fikk direkte konsekvenser for deres muligheter til å fylle ut skjemaet.

### **Begrepsavklaringer**

Jeg skiller mellom ulike lesere av skjemaet i undersøkelsen. Skillet skal fungere avgrensende på de forskjellige aspektene ved leserne av tekstene, de faktiske så vel som de tiltenkte. Jeg oppretter slike leserinstanser fordi jeg mener det er interessant å kunne skille ut og betrakte ulike aspekter av leserne separat. Hvilke oppfatninger har for eksempel NAV av leserne de skriver for – og hvordan svarer disse til måten de utformer det tekstlige informasjonsmaterialet sitt på? Som kapittel 4.2.1.4 vil vise, hadde NAVs Seksjon for informasjonstjenester samt informanten i NAV forholdsvis klare oppfatninger av hvem som var tekstenes tiltenkte lesere, og omvendt, hvem som *ikke* var det. Forestillinger om tiltenkte lesere kan sammenstilles med hva vi vet om de som utgjør nedslagsfeltet til undersøkelsens tekster: Vordende og nybakte foreldre med medlemskap i den norske folketrygden. Ved en slik inndeling lar det seg gjøre å beskrive forholdet mellom disse to gruppene.

### **Potensielt og faktisk empiriske lesere**

Et av uttrykkene jeg bruker i den videre redegjørelsen er *potensielt empiriske lesere*. Begrepet søker å definere det omtalte nedslagsfeltet til tekstene, og er dermed å anse som en demografisk lesergruppe. Disse leserne omfatter de innbyggerne som kan tenkes å være de aktuelle leserne av tekstene, ved at de venter eller har fått barn. Gruppen kan avgrenses ved at

det settes likhetstegn eller nær likhetstegn mellom leserne i gruppen, årlig antall fødsler og adopsjoner og de innbyggerne som faktisk fremmer krav om ytelse fra Folketrygden ved fødsel og adopsjon. Det ville utvilsomt vært interessant å undersøke om det er potensielt empiriske lesere som velger å avstå fra å fremme slike krav – og hvorfor eventuelt de velger det. Imidlertid ville en slik undersøkelse gått utover dette arbeidets mandat så vel ressurs- som temamessig, og en slik direkte korrelasjon vil derfor antas i det videre. Dermed vet vi en del om denne gruppen av lesere: SSB oppgir at det i Norge i 2009 ble født 61 800 barn. I tillegg ble det gjennomført 591 adopsjoner.<sup>59</sup> Idet alle disse barnas foresatte antas å fremme krav om ytelse, utgjør de et høyt antall av slike potensielt empiriske lesere av tekstene. NAV oppgir selv at «[S]tatistikk over uttak av foreldrepenger vil ha sammenheng med antall fødsler. Vi ser i statistikken for 2009 en stor økning i antall personer med foreldrepenger».<sup>60</sup> Det var i 2009 til sammen 43 179 menn og 54 474 kvinner som mottok fødselspenger, i tillegg til 12 206 personer som mottok engangsstønad.<sup>61</sup> Det kan som nevnt ikke antas noen større indre enhet i denne gruppen av lesere enn nettopp det at de venter barn samt har rettigheter i Folketrygden. NAV har derfor store utfordringer som tekstprodusent med tanke på den indre variasjonen i en så vidt sammensatt gruppe.

Vordende og nybakte foreldre er imidlertid ikke den eneste gruppen potensielt empiriske lesere av teksten *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05): Ansatte i NAV ble av informanten i NAV også trukket frem som en viktig gruppe lesere av skjemaet. Denne flerfasetteringen av leserinstansene har sammenheng med det ferdig utfylte skjemaets videre prosess – saksbehandlingen av kravet som fremmes gjennom det. Det er nå NAV-ansatte som leser og forholder seg til skjemaet, og som danner gruppen av potensielt empiriske lesere. For å skille disse lesergruppene fra hverandre vil jeg omtale den første gruppen, de som leser informasjon og fyller ut skjemaet for å fremme krav om ytelse fra Folketrygden, som *brukerlesere* der det vil kunne være tvil om hvilken gruppe som menes.

De 11 informantene som i undersøkelsen leste de aktuelle informasjonstekstene og fylte ut skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05) fungerer i motsetning til denne demografisk definerte gruppen som *faktisk empiriske lesere* av tekstene. Det kan innvendes at det er kunstig å opprettholde et skille mellom disse to formene for empiriske lesere all den tid det jo nærmest settes likhetstegn mellom dem. Forskjellen mellom

---

<sup>59</sup> Statistisk sentralbyrå (SSB), *Demografisk bilde av norske barn*, SSB, 2010, [http://www.ssb.no/emner/02/barn\\_og\\_unge/2009/bef/](http://www.ssb.no/emner/02/barn_og_unge/2009/bef/), lest 29.04.2011.

<sup>60</sup> NAV, *Foreldrepenger pr 31. desember 2009*, NAV, 2010, <http://www.nav.no/250791.cms>, lest 29.04.2011.

<sup>61</sup> Ibid.



dem er likevel klar. For de potensielt empiriske leserne kan man kun trekke veksler på statistiske funn hva angår lesemestring og forutgående kunnskap om de enkelte ordningene. De faktiske empiriske leserne av tekstene kan derimot i tillegg bidra med betraktninger rundt og oppfatninger av tekstene. Disse innspillene er videre beviselig erfaringsbaserte heller enn på forhånd antatte. Deres uttalelser om tekstene kan dermed kaste lys over opplevelsene de hadde i arbeidet med dem, hvilket er et viktig bidrag til å øke vår forståelse av hvilke kommunikative utfordringer NAV må ta hensyn til i utformingen av informasjon. Det er nødvendig å påpeke at disse funnene ikke problemfritt kan føres tilbake til alle skjemaets potensielt empiriske lesere. Informantenes opplevelser er, og skal være, av subjektiv karakter. Informantenes opptreden som faktisk empiriske lesere av tekstene er en gitt historisk størrelse i en konkret og avgrenset kontekst. I undersøkelsen bruker jeg derfor dette begrepet om informantene kun når de uttaler seg om tekstene de har lest i forbindelse med intervjuet vi gjorde. Det vil dermed være riktig å si at de *fungerer* som faktisk empiriske lesere av tekstene heller enn at de *er* det, for å ikke søke å omtale informantenes opptreden i dette arbeidet som generelle trekk ved deres person.

### **Intenderte lesere**

Den siste lesergruppen jeg avgrenser i den videre undersøkelsen er *intenderte lesere*. Med dem forstås den gruppen av lesere NAV selv har identifisert og definert som tiltenkte lesere av tekster fra dem. Dette innebærer at tekstene er skrevet med denne gruppen for øye, og det er denne gruppen de ønsker å nå frem til informasjon med gjennom tekstene. NAV bruker selv begrepet “målgruppe” om disse leserne. Modellesere er et annet nyttig begrep i analysen av slike leserinstanser. Begrepet betegner «[...] det sæt af kompetenser, som forfatteren forudsætter hos den konkrete modtager eller opbygger hos denne i løbet af teksten».<sup>62</sup> Modellesere skal ikke forstås som relle lesere av teksten – det handler snarere om å inneha eller tilnærme seg tekstens meningspotensial. Da er modelleseren en leserfigur som tekstene søker å nå og anstrenger seg for å skape. Johan Tønnesson har vist hvordan flere modellesere kan opptre side om side i tekster, og at disse kan utfylle og endatil motsi hverandre i tråd med tekstens flerstemmighet. Da kan det være en intensjonalitet i tekstene selv, i betydningen et potensiale i den rimelige tolkningen av dem. Det vi forutser som mangfoldet av mulige svar

---

<sup>62</sup> Finn Frandsen, *Umberto Eco og semiotikken* (Århus: Aarhus Universitetsforlag, 2000), 98.

på tekstene, kommer fra tekstens modellesere.<sup>63</sup> Hvordan tekstene forutsetter passive direktiver for å forstå, godta og benevne saken skjemaet dreier seg om, inngår i denne oppbyggingen av modelleseren i teksten. For som jeg viser i den videre undersøkelsen er en bestemt lesestrategi ikke bare villet i teksten, men nødvendig for å forstå den. Og den riktige forståelsen av saken er ikke bare ønsket fra NAVs side, men forutsatt for å klare å fylle ut skjemaet riktig. Det er igjen ikke bare en mulig, men en obligatorisk tekst å forholde seg til i arbeidet med å fremme ytelser ved fødsel og adopsjon fra Folketrygden. Når jeg i det videre bruker begrepet intendert leser i omtalen av NAVs tiltenkte lesere, er det derfor for å ikke sette likhetstegn mellom idealer for tiltenkte lesere og prioriterte empiriske lesere. De intenderte lesere jeg identifiserer i oppgaven er ikke kun en modell for leseren-i-teksten; de er også lesere-i-verden. Skjemaet er rettet mot en avgrenset gruppe av de reelle leserne. De danner dermed ikke bare en mal for NAV-brukeren som forstår tekster og klarer seg på egen hånd, men *er* dem – de intenderte leserne skal faktisk lese tekstene, fylle ut skjemaet og motta ytelser fra Folketrygden. De er foretrukne blant de faktiske, i tillegg til å stå modell for de øvrige.

Det er viktig at vi har klart for oss i undersøkelsen av skjemaet at NAV har prioritert disse over andre av de potensielt empiriske lesere. Disse leserne er med hensikt avgrenset innen og utvalgt fra den totale gruppen av potensielt empiriske lesere. Utvalget av visse av de potensielt empiriske leserne som de intenderte, angir implisitt at andre av de potensielt empiriske forstås som utelatte som intenderte lesere av tekstene – NAV *søker ikke* å informere dem om de aktuelle ordningene gjennom de foreliggende informasjonstekstene. Avgrensingen kommer på tross av skjemaets fullstendige overenstemmelse med alle brukernes nødvendige behov, slik NAV ser det: Alle som fremmer de aktuelle kravene fra Folketrygden får informasjonen de trenger i skjemaet, og malen for å fylle ut skjemaet. På et praktisk nivå skal det dermed ikke være noe skille mellom de potensielt empiriske og de intenderte leserne. Men her må jeg med én gang skyte inn: Hvis du som leser forstår og betegner saken på samme måte som NAV selv gjør, og leser med dette utgangspunktet. De ikke-intenderte leserne er de leserne NAV forventer at ikke vil forstå tekstene og klare å fylle ut skjemaet, ved at de ikke eksempelvis ikke leter etter relevant informasjon med samme

---

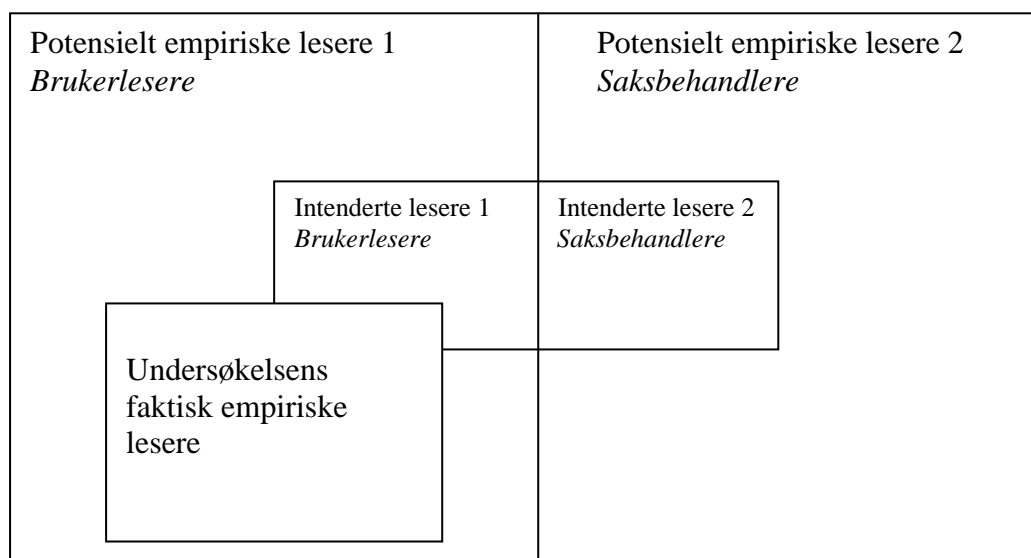
<sup>63</sup> Johan L. Tønnesson, *Tekst som partitur eller Historievitenskap som kommunikasjon: Nærlesning av fire historikertekster skrevet for skrevet for ulike lesergrupper* (Dr. Art-avhandling: UiO, 2003), 104-110; Johan L. Tønnesson, "Leseren", i *Tekst og historie – å lese tekster historisk*, Kristin Asdal, Kjell Lars Berge, Karen Gammelgaard, Trygve Riiser Gundersen, Helge Jordheim et al. (Oslo: Universitetsforlaget, 2008), 261-305.

forståelse av saken som NAV. De er derfor utelatt på bakgrunn av manglende kompetanse. Det gjøres heller ikke noen forsøk på å tilnærme seg dem i tekstene. Jeg mener at en slik villet utelatelse av lesere er prinsipielt problematisk, på tross av dens antakeligvis erfaringsbaserte avgrensing. Som kapittel 4.2.1.1 og 4.2.1.4 viser, var denne avgrensingen gjort med visshet om at en del av tekstenes potensielle lesere ikke kunne nås gjennom dem på grunn av språkproblemer, lese- og skrivevansker og på grunn av misforståelser i hva som var utgangspunktet for lesingen. Slike misforståelser, erfarte informanten i NAV, gjaldt eksempelvis studenter, som det var vanskelig å tilfredsstille informasjonsbehovet til fordi disse lette etter og leste informasjon utifra andre innledende kategorier eller normgrunnlag enn de NAV selv opererte med.

Denne misforståelsen av hvordan informasjon var kategorisert, forekom hos to av informantene i undersøkelsen, M3 og K4. De fikk problemer både med å lese informasjonstekster og med å fylle ut det foreliggende skjemaet, fordi de ikke fant informasjon som “passet” til deres utgangspunkt for letingen. Som kapittel 4.2.1.4 viser var informanten i NAV kjent med denne forutgående oppfattelsen hos en del av tekstenes tidligere faktisk empiriske lesere, men vedkommende valgte å ikke endre eller tilpasse tekstene til å også omfatte denne forståelsen av informasjonens kategorisering. Ei heller er det gjort forsøk på å forklare, for slik å kunne oppklare, denne innledende feiloppfatningen. De rammede informantene i undersøkelsen oppfattet seg som utelatte som intenderte lesere av tekstene når de ikke fant informasjon som angikk dem direkte. De fikk derfor, som kapittel 4.3.2.1 viser, betydelige problemer i det påfølgende arbeidet med utfyllingen av skjemaet.

Den avgrensede gruppen av intenderte lesere er videre todelt, i likhet med den totale gruppen av potensielt empiriske lesere. Ved visse tilfeller er det ikke et utvalg av de potensielt empiriske brukerleserne, men derimot saksbehandlere i NAV som utgjør den tiltenkte lesergruppen. Dette skjer for en stor del i det fysiske oppsettet av skjemaets utfyllingsdel, hvor det blir tatt hensyn til denne gruppens behov, se kapittel 4.2.3. I en figur vil områdene de ulike leserbegrepene dekker kunne fremstilles slik:

**Figur 3: Oppgavens lesergrupper**



Forskjellen på begrepene *borger* og *bruker* i denne oppgaven er i tråd med hva den statlige informasjonspolitikken av 2001 foreskrev. Her begrunnes forskjellen i funksjonene personene har overfor staten: «I informasjonspolitikken er borgere brukt om befolkningen som deltakere i den demokratiske prosessen mens brukere benyttes om befolkning, næringsliv og organisasjoner som har rettigheter og plikter i forhold til det offentlige eller mottar tjenester fra det offentlige.»<sup>64</sup> I den nye statlige kommunikasjonspolitikken er begge disse begrepene valgt bort til fordel for *innbygger*. I denne sammenhengen blir dette begrepet lite spesifikt. Jeg har derfor valgt å benytte meg av begrepet i undersøkelsen. Dette korresponderer også med begrepsbruken i NAV.

Også begrepsparet *informasjon* og *kommunikasjon* krever en kort redegjørelse. Jeg bruker kommunikasjon og kommunikasjonssituasjon når jeg beskriver interaksjonen og dialogen mellom deltakerne, altså NAV og deres brukere. Informasjon betegner derimot de konkrete tekstene og opplysningene NAV skriver til brukerne sine. Denne bruken er i tråd med hva staten selv definerer i kommunikasjonspolitikken: «Begrepet kommunikasjon er i

<sup>64</sup> Arbeids- og administrasjonsdepartementet, *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*, revidert utgave (2001), Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 2001, [http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD\\_info.politikk\\_orig.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD_info.politikk_orig.pdf), innledning, lest 29.04.2011.

denne sammenheng brukt som gjensidig utveksling av informasjon mellom to eller flere parter. Begrepet informasjon betyr her en ensidig formidling av et budskap.»<sup>65</sup>

I NAV defineres begrepene *blankett* og *skjema* ulikt, også når de brukes om den samme teksten. Blankett er for NAV betegnelsen på papirutgaven av en bestemt tekst, mens skjema brukes om den elektroniske varianten av den. På samme måte er *søknad* og *krav* ulike betegnelser på den samme handlingen, å starte prosessen med å motta ytelser fra Folketrygden. Informanten i NAV opplever selv betegnelse *skjema* og *søknad* som rundere og mer dagligdagse ord enn *blankett* og *krav*. I det videre vil likevel betegnelsen skjema bli brukt om både papirversjon og elektronisk versjon av *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05).

Informanten i NAV betegner videre tekstene vedkommende skriver for nettstedet [www.nav.no](http://www.nav.no) som *faktaark*, fordi de er ment å skulle opplyse og informere om føringene i de ulike ordningene på foreldrepenggeområdet. I det videre omtaler jeg disse tekstene som *informasjonstekster*, i likhet med tekstene i skjemaets orienteringsdel.

---

<sup>65</sup> FAD, *Statens kommunikasjonspolitikk*, 6.

«I: Var det noe du, har du tenkt på, noe i det hele tatt?

K4: Nei, jeg reflekterte ikke noe veldig over det, det gjorde jeg ikke.

I: Nei ...Men hvis det ikke var noe, noe du merket deg, så er det kanskje ikke ...

K4: Nei. Bedre å bare si "Nei, det har jeg ikke lagt merke til" enn å dikte opp noe her og nå.»

### 3 Metodiske overveielser

Jeg vil i dette kapittelet beskrive de metodene jeg har brukt for å komme frem til funnene i oppgaven. Jeg har valgt å intervjuere lesere av en bestemt tekst, samt den juridisk ansvarlige for teksten og andre ansatte i NAV. Deres uttalelser som informanter utgjør deretter materialet for undersøkelsen min. Det er en rekke aspekter ved en slik fremgangsmåte som krever overveielse. Her vil jeg gå gjennom og drøfte en del av dem. I tillegg forklarer og beskriver jeg utvalget av informanter. Til slutt følger en oversikt over hvordan jeg har transkribert intervjuene med informantene.

#### Rekonstruerende metode

Jeg søker i undersøkelsen å identifisere de spesifikke tekstnormene som ligger til grunn for tekstene, herunder hvilke direktiviske normer leserne forventes å handle etter. Intervjuene med informanter danner grunnlaget for en slik rekonstruksjon av forholdet mellom deltakerne i kommunikasjonen: I dette tilfellet mellom NAV og faktisk empiriske lesere av tekstene deres. Denne tilnærmingen, hos Kjell Lars Berge kalt *rekonstruerende* eller *empirisk-eksplikativ metode*, kan avgrenses ved visse kjennetegn:

- Forståelse fremfor iakttakelse og sansbarhet, også i teori
- Utvendiggjøring av normene fremfor beskrivelse av slik sansbar realitet
- Fortolkning av tegn fremfor kvantifisering og måling av natur<sup>66</sup>

Aslaug Veum skriver i sin avhandling *Avisas andlet* at en tilnærming til tekstnormer gjennom rekonstruerende metode ikke kan sanses på samme måte som fenomener som fremstår i naturen, men at disse må «[...] rekonstruerast gjennom forskaren si forståing av korleis budskapet blir meningsfull, dvs. kva normer og intersubjektive forståingar som ligg til grunn

---

<sup>66</sup> Berge, *Norsksensorenes tekstnormer og doxa*, 84.

for den aktuelle meningsskapinga».<sup>67</sup> Jeg er, som jeg viser i kapittel 5, av den oppfatning at disse normene utarbeides eksplisitt innen skriftkulturen i NAV, men samtidig skal forstås implisitt av tekstene for leserne som står utenfor den. Tekstenes faktisk empiriske leseres oppfatning av og strategier med disse normene er derfor et viktig moment i den videre undersøkelsen. Veum oppfatter videre at granskerens møte med tekstene skjer ikke i form av beskrivelser av dem, men heller gjennom «[...] ei form for artikulasjon eller utvendiggjøring (eksplikasjon) av korleis meining blir skapt i tekstane som heilskap».<sup>68</sup> Til sist kommer det at rekonstruksjonen fortolker menneskeskapte tegn i tekstene, og ikke forekomster av gitte fenomener. Jeg vil i den videre analysen derfor forsøke å nærme meg deltakernes meningsskaping gjennom intervjuer med dem, idet de her tillates å sette ord på egne erfaringer med og oppfatninger av tekstene. Her får vi innblikk i innstillingene deltakerne har til tekstene, hverandre og seg selv.

Etterretteligheten til funnene fra analysen og den påfølgende drøftingen har nær sammenheng med min innstilling som undersøker: Blikket kan ikke fristilles fra betrakteren og dennes rolle. Mine forståelser, kunnskaper og holdninger til det jeg undersøker bidrar derfor også uvegerlig til undersøkelsen. Det er derfor avgjørende for min rolle som betrakter av situasjonen å også gjøre meg kjent med den tekstkulturen som fastsetter og utgjør tekstenes normsystem. Den rekonstruerende tilnærmingen til normene forutsetter jo nettopp kjennskap til tekstkulturen de opererer innenfor. Tilnærmingen til dette normsystemet skjer gjennom intervjuer med konstituerende og kvalifiserte deltakere i NAVs spesifikke tekstkultur: De ansatte som utarbeider tekstene. Gjennom intervjuene med dem får jeg mye informasjon jeg ellers ikke ville hatt tilgang til.

Det er vanskelig å slutte funnene i undersøkelsens validitet i positivistisk analytisk forstand: Den konkluderende diagnosen min fremsettes som en hypotese på kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere. Min beskrivelse og fortolkning av fenomenene kan heller ikke skilles fra hverandre, nettopp på grunn av mitt foretrukne doble perspektiv som undersøker. Fordi vi har å gjøre med funn i form av indikasjoner og spor gitt en abduktiv tilnærming, vil jeg heller ikke kunne fastslå funnene etter logiske begreper. Om muligheten for likevel kunne fremsette påstander på bakgrunn av slike typer undersøkelser skriver Veum:

---

<sup>67</sup> Aslaug Veum, *Avisas andlet: Førstesida som tekst og diskurs Dagbladet 1925-1995* (ph.d-avhandling: UiO, 2008), s. 63.

<sup>68</sup> Ibid.

Ut frå ei rekonstruerande tilnærming må all tekstanalyse per definisjon betraktast som ei form for fortolking, sidan tekstar er semiotisk medierte ressursar som ikkje kan kvantifiserast og målast. Tekstar som heilskaplege budskapar kan ikkje beskrivast på grunnlag av observasjon eller sansing, men må forklarast og forståast.<sup>69</sup>

Jeg antar dette fortolkende perspektivet også i den videre drøftingen av funnene fra analysen. Det allmenne kravet om validitet i analysene vil jeg søke å etterprøve ved å gjøre den videre drøftingen og dens grunnlag åpen – herunder ved også å fremføre innvendinger mot mine egne fremsatte påstander der dette oppleves naturlig og nødvendig. Dette er i tråd med løsningen Veum selv skisserer. Hun fremsetter to forutsetninger for å styrke validitet i tekstanalyser:

- «At analyseprosedyrane er eksplisitte, slik at det er mogleg å følgje og etterprøve operasjonaliseringane og fortolkingane.
- At resultatet av analyse dannar grunnlag for ny kunnskap i form av nye forklaringar og hypotesar.»<sup>70</sup>

Ved å kategorisere funnene i analysen som to symptomer på kommunikasjonen, som deretter danner grunnlaget for en overordnet diagnose, kan resonnementet mitt følges fra funn via drøfting til avsluttende antatt årsaksforklaring.

### **Det kvalitative forskningsintervjuet**

Formålet med å gjennomføre kvalitative intervjuer i denne undersøkelsen var altså å få tilgang til leseres erfaringer med og meninger om skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05). Informantene ble intervjuet rett etter å ha lest informasjonstekster på nettsiden og fylt ut skjemaet. Jeg var interessert i å finne ut hvordan de forholdt de seg til og reagerte på tekstene. Gjennom intervjuer kan nettopp slike reaksjoner på tekster komme til uttrykk.

Intervjuene tok form av semistrukturerte kvalitative intervjuer. Steinar Kvale og Svend Brinkmann skriver i *Det kvalitative forskningsintervju* at «[D]et kvalitative forskningsintervjuet søker å forstå verden sett fra intervjupersonenes side. Å få frem

---

<sup>69</sup> Ibid, 67.

<sup>70</sup> Ibid, 67-68.



betydningen av folks erfaringer og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelige forklaringer, er et mål».<sup>71</sup> Barbara Gentikow beskriver intervjuformen i *Hvordan undersøker man medieerfaringer?*: «Denne samtalen har et formål og et fokus; den er en konversasjon med en hensikt. På denne måten er den strukturert og egentlig ganske styrt, samtidig som den også har den naturlige sosiale samtals åpenhet og dialogiske karakter.»<sup>72</sup>

Intervjuene fulgte en på forhånd utarbeidet intervjuguide.<sup>73</sup> Guiden var firedelt og bestod av aktuelle spørsmål og stikkord om informanten, nettsidene, informasjonstekstene i og utfyllingsdelen av skjemaet. Kvale og Brinkmann skriver om intervjuguiden at den «[...] er et manuskript som strukturerer intervjuforløpet mer eller mindre stramt. Guiden kan enten inneholde noen temaer som skal dekkes, eller være en detaljert rekkefølge av omhyggelig formulerte spørsmål».<sup>74</sup> Gentikow påpeker at den «[...] er ikke mer enn en grov skisse over de viktigste emner man ønsker å diskutere i løpet av samtalen med informantene».<sup>75</sup>

Intervjuguiden ble fulgt løselig, idet informantene ofte selv gikk inn på spørsmål i guiden før spørsmålene ble stilt. Dette var forventet, og intervjuguiden fungerte derfor også delvis som en sjekkliste for å sikre at intervjuene behandlet de fleste spørsmålene i den. Når informanter ga uttrykk for at spørsmål virket aparte eller irrelevante, forfulgte jeg ikke disse videre. Temaer informantene selv bragte på bane eller spørsmål som ble oppfattet som viktige og sentrale, ble derimot vektlagt i større grad. Idet hvilke temaer informantene oppfattet som relevante var individuelt, arter intervjuene seg derfor ulikt. Kvale og Brinkmann skriver om denne intervjuteknikken at «[D]et vil variere fra undersøkelse fra undersøkelse om spørsmålene og deres rekkefølge er strengt forutbestemte og bindende for intervjueren, eller om det er intervjuerens skjønn og taktfullhet som er avgjørende for hvor nær han vil holde seg til guiden og hvor mye han vil følge opp de intervjuedes svar og de nye retningene de kan åpne for».<sup>76</sup>

Intervjuene med leserinformantene ble tatt opp på lydopptaker, og samtlige intervjuer er transkribert i sin helhet. Jeg overveiet de tidsbesparende fordelene ved å foreta ufullstendige transkripsjoner, men jeg kom av flere årsaker frem til at fullstendige

---

<sup>71</sup> Svend Brinkmand, Steinar Kvale, *Det kvalitative forskningsintervju*, 2. utgave (Oslo: Gyldendal Akademisk, 2009), 21.

<sup>72</sup> Barbara Gentikow, *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode* (Kristiansand: IJ-forlaget AS, 2005), 88.

<sup>73</sup> Intervjuguiden ligger vedlagt i kapittel 6.

<sup>74</sup> Brinkmand, Kvale, *Det kvalitative forskningsintervju*, 143.

<sup>75</sup> Gentikow, *Hvordan utforsker man medieerfaringer?* 88.

<sup>76</sup> Brinkmand, Kvale, *Det kvalitative forskningsintervju*, 143.

transkripsjoner måtte prioriteres. Den første årsaken er av teknisk karakter, og har å gjøre med min foretrukne materielle tilgang til informantuttalelsene. Å avgjøre hvilke informantuttalelser som finnes verdige et sitat etter kun å ha hørt dem i opptak virket både praktisk uoverkommelig og metodisk utilfredsstillende. Det følte utrygt og til en viss grad uredelig å velge bort materiale kun etter å ha vurdert det auditivt. Jeg foretrakk å kunne overskue intervjuene transkribert i sin helhet, for deretter å foreta utvelgelsen av utsagn som er relevante for analysene. At informantene for en stor del uttaler seg i brudne setninger og via digresjoner bidrar, videre til at oversikten lett forsvinner i korte transkripsjonsutdrag.

En mulig årsak til å unnlate å transkribere hele intervjuer er at informanter kan *snakke* mye i dem uten at det nødvendigvis *sies* så mye. Med dette forstås det at selv om opptakene er av lang varighet, kan tiden fylles med prat som er av liten interesse for undersøkelsen som årsaken til intervjuet. Jeg opplever imidlertid at intervjuene som ble gjort i dette arbeidet i liten grad er preget av slike irrelevante partier. Informantene var gjennomgående fokuserte på oppgaven de hadde utført i forkant av intervjuet, og uttalte seg primært om tekstene de hadde lest og skjemaet de hadde fylt ut. Selv på spørsmål om tidligere erfaringer med NAV var de for en stor del opptatt av å se disse i lys av vurderinger av det foreliggende tekstlige materialet. Intervjuene er dermed såpass “stramme” i formen at jeg ikke opplever det naturlig eller nødvendig å utelate noe fra transkripsjonene.

De etter min mening vellykkede intervjuene kan ha ulike årsaker, hvorav flere er problematiske. En slik årsak kan være at informantene på forhånd vet hva formålet med intervjuet og undersøkelsen er, og at de derfor var opptatt av å svare i tråd med hva jeg som intervjuer er interessert i å finne ut. En innvending mot bruk av kvalitative intervjuer i forskning er nettopp dette at utsagnene i intervjuet preges av relasjonen mellom intervjuer og informant, og at informantene derfor “sier det intervjueren vil at den skal si”. Dette er forsøkt imøtegått med samtaler med informantene før intervjuene tok til. Kvale og Brinkmann anbefaler en slik “briefing” for å gjøre intervjusituasjonen mindre anspent: «Intervjueren definerer situasjonen for intervjupersonen, forteller litt om formålet med intervjuet, hva lydopptakeren skal brukes til osv., og spør om intervjupersonen har noen spørsmål før intervjuet begynner.»<sup>77</sup> Jeg bragte denne innvendingen her bevisst på bane, i tillegg til en redegjørelse for intervjuets formål og gang. Jeg tok tydelig til orde for at intervjuene ikke var konstruert slik at informantene ensidig skulle finne dårlige eller negative trekk ved tekstene, og at det var like viktig at de trakk frem aspekter de fant uproblematiske og gode. Dette var

---

<sup>77</sup> Ibid, 141.

for å forsøke å unngå at informantene, bevisst eller ubevisst, ville “hjelp” meg til å få bedre resultater. Det er selvsagt ikke mulig å gi noen endelig garanti for at dette likevel ikke har skjedd, men samtlige informanter har i intervjuene pekt på aspekter og trekk ved tekstene de mente var positive.

Intervjuene kan også ha vært forholdsvis saksorienterte på grunn av forholdet mellom intervjuer og informanter i intervjusituasjonen. Selv om vi i flere av tilfellene kjenner hverandre fra før, endres nødvendigvis forholdet mellom oss idet vi inngår i en intervjusituasjon med lydopptak av alle utsagn. Spørsmål / svar-strukturen ble for en stor del beholdt gjennom intervjuene. Jeg ga i liten grad respons i form av tilslutning til eller avvisning av informantens utsagn, og intervjusituasjonen lå dermed fjernt fra en mer uformell samtale mellom oss som likeverdige deltagere. Etter at intervjuene var avsluttet kom det også frem at flere av informantene bevisst uttalte seg reservert om andre forhold enn det tekstlige materialet de ble forelagt. De påla seg en viss grad av selvsensur nettopp fordi det ble gjort lydopptak. De opplevde at intervjuet ikke hadde rom for mye “utenomssnakk”, da de følte at det burde dreie seg om de aktuelle tekstene. Dette henger videre sammen med den antatt viktigste årsaken til at intervjuene ble gjennomført uten mye tomt snakk fra informantene – i forkant av intervjuene gjennomførte informantene en konkret oppgave, og underveis i intervjuet hadde de de aktuelle tekstene og det ferdig utfylte skjemaet tilgjengelig. Det falt derfor naturlig å sentrere samtalen rundt de konkrete tekstene heller enn å gå inn på tidligere erfaringer eller andre forhold. I tillegg fungerte det konkrete nærværet til tekstene og skjemaet til at i tilfeller hvor det oppstod pauser i intervjuet, grep informantene til dem og leste, eller de ledet selv intervjuet inn på aspekter ved dem som jeg som intervjuer ikke hadde spurt dem om.

En tredje årsak til at intervjuene er transkribert i sin helhet er å for å kunne fremvise dynamikken mellom intervjuer og informant i intervjusituasjonen. Idet et annet vanlig ankepunkt mot kvalitativ forskning er at forskerens oppfatninger og forestillinger projiseres inn i og kan spores igjen i materialutvalg og analyser, er det viktig å kunne fremføre et forsvar av egne metodiske valg. Herunder er det nødvendig å overveie og vurdere intervjuerens rolle og avgjørelser i intervjusituasjonen. En slik selvanskuende operasjon vil videre kunne bidra til åpenhet rundt hvilke fordommer og forestillinger jeg møtte informantene med, og hvorvidt jeg heri fremsatte et visst forventet utfall av intervjuene. Kvale og Brinkmann tar til orde for en *refleksiv objektivitet* i spørsmålet om objektivitet i intervjuforskningen: «Objektivitet i kvalitativ forskning betyr i denne forbindelsen at man

streber etter objektivitet om subjektivitet. [...] En streben etter sensitivitet med hensyn til ens fordommer, ens subjektivitet, innebærer en refleksiv objektivitet.»<sup>78</sup> Det er derfor nødvendig med en redegjørelse for strategien jeg fulgte underveis i intervjuene.

De på forhånd utarbeidede spørsmålsformuleringene i intervjuguiden ble revidert ettersom intervjuene forløp, og spørsmålene ble stilt mer eller mindre åpne etter hvem som ble intervjuet. Det skyldtes informantenes ulike grader av initiativ i intervjusituasjonen. Noen av informantene var fortrolige med å berette på egen hånd etter å ha blitt forelagt et åpent spørsmål, mens noen var tydelig ukomfortable med å måtte “gjette” seg til hva jeg mente eller la i spørsmålene. Disse ble derfor stilt mer eller mindre ja / nei-spørsmål eller forelagt flere mulige svaralternativer i spørsmålene.

Denne strategiens konsekvens blir først tydelig når man leser spørsmålsformuleringen og svarene i sammenheng i transkripsjonene. Ved flere anledninger “overtar” og gjør informantene bruk av de samme ordene og uttrykkene som jeg bruker i spørsmålet, både i uttalelsene som direkte etterfølger spørsmålet og senere i intervjuet. Det er mulig å argumentere for at det herved foregår en oppdragende bevegelse fra intervjuer til informant, ved at mine betegnelser og forståelser overføres til informantene. Informantene står imidlertid fritt til å avvise eller modifisere disse spørsmålene og betegnelse, hvilket de ved flere anledninger også gjør. Informantene bidrar også til å gjøre denne bevegelsen toveis, da jeg som intervjuer tidvis overtar *deres* kategorier og betegnelser i spørsmålsformuleringer.

For å bidra til å fremvise i hvilken grad intervjuers rolle virker inn på informantenes uttalelser vil den umiddelbare tekstlige konteksten derfor tidvis innlemmes i analysenes sitering av informantuttalelser. Hva jeg spør om vil dermed kunne leses sammen med informantenes svar, for å bedre kunne forstå ikke bare hva de *svarer*, men også hva de svarer *på*. Intervjutranskripsjonene er i tillegg lagt ved oppgaven i sin helhet, dersom noen ønsker å etterprøve utsagnene.

Informantene ble pålagt å utføre en oppgave før intervjuet: De skulle lese informasjonstekster på nettstedet, og les og fylle ut skjemaet. Skjemaet var tilgjengelig på nettstedet, og kunne fylles ut enten på papir eller på datamaskinen. Informantene fikk skjemaet i papirversjon, men hadde den elektroniske versjonen tilgjengelig. Denne valgfriheten er viktig ettersom det i den elektroniske versjonen er muligheter for *mouse-over*, å holde datamusen over utvalgte felter, for å frem ytterligere informasjon og veiledning.

---

<sup>78</sup> Ibid, 247.

Informantene ble opplyst om dette i forkant av oppgaven, og hadde begge variantene av skjemaet tilgjengelige i arbeidet med utfyllingen.

I forkant av intervjuene presiserte jeg også overfor informantene at non-verbale uttrykk er lite egnet i en intervjusituasjon med lydopptak som eneste kilde, og at jeg ved slike anledninger kunne stille oppfølgingsspørsmål for å forsøke å få dem til å uttrykke seg verbalt i stedet for eksempelvis med en hoderisting eller et smil. Mot slutten av hvert intervju ble informantene i tillegg spurt om det var noe de hadde tenkt på som ikke hadde blitt behandlet i intervjuet. Informantene brukte for en stor del denne anledningen til å oppsummere og spissformulere sine hovedinntrykk av tekstene.

Informantene underskrev et informert samtykke der de sier seg innforstått med at intervjuene blir tatt opp, og at informasjonen som fremkommer vil bli brukt i en masteroppgave.<sup>79</sup> Samtykket ble utarbeidet i henhold til De nasjonale forskningsetiske komiteers *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*.<sup>80</sup> Informantene fikk på forhånd også opplyst om at dersom det var noe de ikke ønsket å uttale seg om eller svare på, kunne de gi beskjed om dette eller be om at opptaket ble skrudd av.

Intervjuet med informanten i NAV forløp noe annerledes. Til dette intervjuet brukte jeg annen intervjuguide. Strategien jeg fulgte denne guiden etter var lik som i den ovenfor beskrevne strategien for de øvrige intervjuene. Også denne guiden ligger ved oppgaven som vedlegg. I motsetning til de andre intervjuene ble ikke dette intervjuet tatt opp på lydopptaker, etter informantens ønske. Transkripsjonen av intervjuet er derfor basert på notater jeg gjorde underveis, som deretter har blitt forelagt informanten for sitatsjekk. Det har ikke blitt fremmet innvendinger mot disse notatene. De videre uttalelsene fra NN er derfor indirekte gjengivelser av vedkommendes uttalelser, med unntak av visse sitater som spesifikt er markert som dette.

### **Utvalget av leserinformantene**

Jeg intervjuet elleve informanter som fylte ut skjemaet. Disse er i alderen 21 til 29 år. Seks av informantene er menn, og fem er kvinner. Utvalget av informanter er foretatt hverken tilfeldig eller uskyldig: Informantene er hentet fra et bestemt segment av befolkningen,

---

<sup>79</sup> Det informerte samtykket ligger vedlagt i kapittel 6.

<sup>80</sup> De nasjonale forskningsetiske komiteer, *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*, De nasjonale forskningsetiske komiteer, 2006, <http://folk.uio.no/eivinba/documents/06.pdf>, lest 29.04.2011.

mennesker i tyveårene, heller enn å skulle representere et tverrsnitt av den. Utvalget er gjort på denne måten for å kunne få innblikk i hva representanter fra nettopp denne aldersgruppen mener om tekstene og skjemaet de må forholde seg til. Skjemaets oppgave tilsier et slikt utvalg. *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* er skrevet for en helt spesifikk bruk. Det skal informere om folketrygdens fire forskjellige ytelser ved barn, og fungerer samtidig som den offisielle fremsettelsen av kravet om ytelsene. Det er dermed tekster som ikke er ment å angå alle. NAV har skrevet tekstene spesifikt for de brukernes ordningene er aktuelle for. Jeg søker gjennom intervjuene å gjøre rede for hva elleve representanter for denne gruppen av potensielt empiriske lesere syntes om skjemaet. Informantene er derfor primært valgt ut etter alder, idet de alle er i en alder det er naturlig å få barn. I undersøkelsen forholder de seg til tekstene som faktisk empiriske lesere, og rollen deres er dermed dobbel: I forkant av og under intervjuene opptrer informantene i kraft av å være både potensielt og faktisk empiriske lesere.

SSB oppgir at «[M]ors gjennomsnittlig fødealder har ligget på samme nivå de siste årene. Gjennomsnittsalder ved førstefødsel har vært 28,1 år de fire siste årene, og gjennomsnittlig fødealder for alle fødsler har vært 30,3 år de tre siste årene.»<sup>81</sup> Informantene i denne undersøkelsen har en gjennomsnittsalder på 25,3 år, og er dermed nær eller noe under den samlede demografiske gruppen. Årsaken til at informantutvalget består av mennesker med noe lavere alder enn gjennomsnittet for fødende og førstegangsfødende er knyttet til teknologisk fortrolighet. Det er gjort med tanke på at mennesker i tyveårene bruker datamaskin og Internett mye i hverdagen, samt det faktum at de har hatt det tilgjengelig i en større del av livet og dermed kan tenkes å være fortrolig med det i større grad enn noe eldre innbyggere. Denne antakelsen tar høyde for at ung alder ikke har noen sammenheng med datafaglig kompetanse eller bruk, og jeg fremsetter heller ingen direkte sammenheng mellom ung alder og høy fortrolighet med datamaskiner. Tvert imot ville det vært av stor interesse å undersøke hva yngre innbyggere som ikke føler seg komfortable med å innhente og forholde seg til informasjon via datamaskiner og Internett ville gjort med en tilsvarende oppgave som de elleve informantene i dette utvalget ble satt til å utføre. Imidlertid oppgir samtlige av disse elleve informantene å være vant til å finne informasjon på Internett, og dette aspektet faller derfor bort i denne undersøkelsen.

---

<sup>81</sup> Statistisk sentralbyrå (SSB), *Stabile fødselstall*, SSB, 2011, <http://www.ssb.no/emner/02/02/10/fodte/>, lest 29.04.2011.

SSBs analyse *Kultur og mediebruk i forandring* understøtter antakelsen om at yngre innbyggere er vant til å forholde seg til datamaskiner og Internett. Her vises det til at den store utbredelsen av personlige datamaskiner, hjemme-PC, er forholdsvis ny. Og det er den yngre delen av befolkningen som bruker Internett mest: «Aldersgruppene 16-24 år og 25-44 år har i hele perioden fra 1997 til 2006 vært de mest aktive brukerne. [...] Mens det i gruppen 16-24 år var 80 prosent som brukte Internett en gjennomsnittsdag i 2006, var andelen 17 prosent blant de eldre.»<sup>82</sup> Med bakgrunn i disse forholdene er informantutvalget bevisst bestående av mennesker i tyvårene. De har hatt tilgang til datamaskiner og Internett i en lenger del av livet sitt enn eldre potensielt empiriske lesere ville hatt. Denne gruppen har gode forutsetninger for å kunne oppsøke og gjøre seg bruk av tekstene på nettsidene til NAV. Dersom de har vansker med å utføre oppgaven, er det naturlig å tenke seg at eldre potensielt empiriske lesere med andre teknologiske forutsetninger ville hatt større utfordringer med oppgaven.

Informantutvalget er ikke satt sammen med pretensjoner om å utgjøre et tverrsnitt av utdannelsesnivået i befolkningen. Jeg har likevel tatt sikte på å få en viss variasjon i utdannelser og yrker. Utvalget innbefatter derfor både informanter med fullført eller påbegynt mastergrad, fullført eller påbegynt bachelorgrad, påbegynt yrkesutdanning og ingen utdanning utover videregående opplæring. Informantene spenner videre over et vidt spekter av yrker eller utdannelsesvalg, som elektriker, informasjonsviter, kulturarbeider, jordmor, jurist og førskolelærer.

Tre av informantene oppga å ha lese- eller skrivevansker som er til hinder for dem når de skal lese tekster. En annen av informantene oppga å ha et annet morsmål enn norsk. Disse opplysningene ble tematisert under intervjuene i den grad informantene selv betonte dem som relevante. Bokstaven K står i oversikten for kvinnelige informanter, og M for mannlige.

---

<sup>82</sup> Odd Frank Vaage, *Kultur og mediebruk i forandring*, 166.

**Figur 4: Oversikt over leserinformantene**

Navn	Alder	Yrke	Annet
K1	29	Pedagogisk leder i barnehage	Har lese- og skrivevansker, har barn
K2	26	Bibliotekar	
K3	26	Jordmor	
K4	24	Student (systemutvikling, programmering)	
K5	26	Sosialkonsulent	Jobber i NAV-systemet
M1	29	Student (informasjonsvitenskap)	Har barn
M2	24	Sykepleier	
M3	21	Student (kulturarbeid)	Har lese- og skrivevansker
M4	26	Elektrikerlærling	
M5	24	Møbelmontør	Har lese- og skrivevansker
M6	25	Jurist i offentlig sektor	Har et annet morsmål enn norsk, har barn

I tillegg til disse informantene bruker jeg i undersøkelsen intervjuuttalelser fra flere ansatte i NAV: Bjørn T. Hassel og Monica Bråten fra Seksjon for informasjonstjenester i NAV, samt en seniorrådgiver på foreldrepengeområdet. Denne personen ønsket å anonym. Informanten har derfor blitt tildelt navnet NN, og vil i det videre omtales som NN, informanten i NAV eller på andre måter som ikke kan bidra til å avdekke vedkommendes identitet. Intervjuet med de ansatte i NAVs Seksjon for informasjonstjenester ble foretatt i forbindelse med et gruppearbeid i 2008, i emnet RETKOM 4104 ved Universitetet i Oslo. Opplysningene som fremgår av disse intervjuene er dermed tidligere publisert, og har delvis blitt fremskaffet av



andre enn meg. Mine medstudenter har blitt informert om, og godtatt, at informasjonen benyttes også i dette arbeidet. Det samme gjelder intervjuobjektene fra 2008.

### **Avklaringer i transkripsjonen**

Transkripsjonene er foretatt med et semantisk orientert perspektiv. Jeg har derfor ikke brukt transkripsjonssymboler for å markere eksempelvis lengde på pauser eller overlappende tale. Utsagnene har blitt transkribert ortografisk til hele ord og avsluttede setninger, og setningsstrukturen er beholdt. Transkripsjonene tar form av replikkvekslinger mellom deltakerne i intervjusituasjonen, der informantene har blitt navngitte med K eller M for kjønn, og nummer 1-6. Intervjuer er navngitt I.

Min respons som intervjuer på informanternes utsagn som kan virke styrende eller bekreftende på informantens uttalelser, er transkribert. Slike kan være i form av ord som “ja”, “neivel” eller “nettopp”, krenst eller latter. Oppfølgende utsagn som ikke later til å affisere informanten har derimot blitt utelatt fra transkripsjonen. Hørbar latter fra begge parter i intervjusituasjonen er markert med transkripsjonssymbolet @. Når informantene leser høyt fra en tekst og siterer eller imiterer andre, er dette markert som sitater. Faguttrykk og engelske begreper er markert med kursiv. Dette gjelder også ord det legges ekstra trykk på. Handlinger, oppstår forstyrrelser eller avbrudd i intervjuer er kommentert i asterisker. Når informantene snubler i et ord, avbryter seg selv og gjentar det, er dette transkribert som ett ord. Avbrutte ord, uavsluttede setninger og ord som gjentas er transkribert i den grad det oppleves som meningsbærende. Interjeksjoner og lydmalende ord er transkribert etter samme prinsipp.

Alle lydopptakene har blitt transkribert til bokmål. Dette gjelder også i tilfeller der informantene snakker nynorsknære dialekter. Intervjuer endrer dialekt etter informantenes dialekter, men jeg har transkribert alle mine utsagn til bokmål. Nynorske ord oversettes i hovedsak til bokmål. Unntaket er sitater, som beholdes på nynorsk. Idet setningsstrukturen likevel er beholdt vil denne i visse tilfeller dermed avvike fra hva som ville vært naturlig i en bokmålsnær dialekt.

**Figur 5: Avklaringer i transkripsjonen**

Symbol	Forklaring
...	Pause eller fylt pause i samtalen, uavsluttede setninger
“ord”	Leser høyt, siterer, imiterer tekst eller tale
*ord*	Handling
<i>Ord</i>	Trykksterkt ord, engelske uttrykk, faguttrykk, informanten akkopagnerer ordet med en illustrerende gest som ikke oppfattes på lydbåndet
@	Hørbar latter
-	Avbrutte ord og setninger
[Uklart]	Ikke mulig å tyde opptaket

**Figur 6: Avveininger i transkripsjonen av de enkelte informantene**

Deltaker	Kommentar
I	Bytter mellom å snakke nynorsknær og bokmålsnær dialekt. Utsagnene er konsekvent transkribert til bokmål, med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot variasjonene i dialekt.
M1	Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M2	Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M3	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot

	dialektuttrykket.
M4	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M5	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
M6	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
K1	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket.
K2	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket.
K3	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
K4	Dialektord er transkribert til bokmål. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.
K5	Snakker en nynorsknær dialekt, men er transkribert til bokmål med vekt på å holde endelser og ordvalg tett opp mot dialektuttrykket. Svarer i noen tilfeller ved hjelp av ikke-språklige lyder fra taleapparatet. Disse er, i de tilfellene de er tatt med, tolket og transkribert til hele ord.

## 4 Deltakernes bruk og forståelse

I dette kapittelet går jeg detaljert gjennom deltakernes oppfatninger om og bruk av skjemaet. Først viser jeg skjemaets oppbygning og utforming. Analysen er deretter delt i to overordnede kategorier, som svarer til skjemaets to deler: Orienteringsdelen med informasjonstekstene, og utfyllingsdelen. I kapittel 4.2 viser jeg hvilke hensyn og krav som ligger til grunn for utformingen av tekster fra NAV generelt, og skjemaet i undersøkelsen spesielt. Denne delen er basert på uttalelser fra informantene i NAV. I kapittel 4.3 presenterer jeg deretter de 11 informantenes meninger om og bruk av tekstene. Hva slags forestillinger de på forhånd opererer med om tekster fra NAV, hvordan deres inntrykk av informasjonstekstene er og hvilke strategier de følger i utfyllingsdelen danner her sentrale kategorier.

### 4.1 Beskrivelse av tekstene

Informantene fikk skjemaet i papirversjon, på bokmål. Unntakene fra dette var K2 og K5, som fikk det på nynorsk på grunn av min kjennskap til deres foretrukne målform. Transkripsjonene deres av sitater fra skjemaet står derfor på nynorsk. Én av informantene, K2, reagerte som nynorskbruker på å få skjemaet på bokmål. Alle bilder av skjemaet er skjermdumper av den elektroniske varianten av det.

#### 4.1.1 Informasjonstekstene

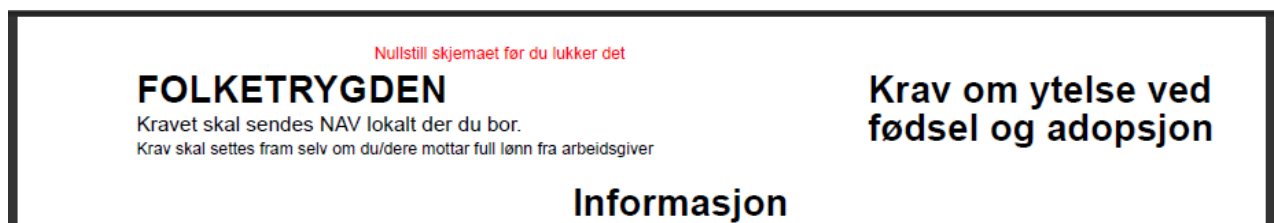
Skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05) foreligger både på bokmål og nynorsk, og man laster ned to ulike PDF-filer fra [www.nav.no](http://www.nav.no) etter hvilken målform man foretrekker. Det er mulig å fylle ut skjemaet både elektronisk og på papir. Skjemaet er utformet for papir, og ikke med tanke på nettpublisering. Dersom skjemaet fylles ut elektronisk må det skrives ut og deretter sendes i posten eller leveres på et NAV-kontor, da det ikke er mulig å levere det elektronisk via nettstedet. Skjemaet har et omfang på fire A4-sider, og er firedelt. De fire delene utgjøres av tre informasjonstekster og en åtteleddet utfyllingsdel. Utfyllingsdelen går over to A4-sider, og er med dette den lengste delen av skjemaet.

Skjemaet har ingen egen forside, men innledes på første side med to sidestilte overskrifter. Det står *FOLKETRYGDEN* øverst til venstre på forsiden, mens *Krav om ytelse*

ved fødsel og adopsjon er plassert øverst til høyre i samme skriftstørrelse. Under overskriften til venstre opplyses det om at «[K]ravet skal sendes NAV lokalt der du bor» i mindre skrift enn det ovenstående. Hvorvidt skjemaet utstedes av NAV eller Folketrygden er i følge informanten i NAV avhengig av formatet på dokumentet. I tillegg spiller hvilken del av ansvaret for ordningene de ønsker vektlagt overfor brukerne inn. Folketrygden administrerer loven om folketrygdeordningene, mens NAV forvalter ordningene knyttet til rettene innbyggerne har som medlemmer av Folketrygden.

I den elektroniske varianten av skjemaet er det noe til venstre for midten, ovenfor overskriftene, skrevet inn en løpetekst i rød skrift, som lyder «[N]ullstill skjemaet før du lukker det».

**Figur 7: Skjermdump av skjemaets forside**



Under disse overskriftene følger en opplysning om at «[K]rav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver». Deretter kommer skjemaets første informasjonstekst, *Informasjon*. Alle tekstene skjemaet er oppstilt i to kolonner på siden, og er i forholdsvis liten skriftstørrelse. *Informasjon* er delt inn i ni avsnitt med egne underoverskrifter. Lengden på avsnittene varierer, fra innledningsavsnittet *Foreldrepenger* på to linjer, til det fjerde avsnittet, *Stønadsperioden*, på 38 linjer.

Det eneste elementet på siden som ikke inngår i informasjonstekstene er en ny løpetekst, «NAV 14-05.05 Bokmål Fastsett 12.2006 Endret 07.2009 PDF-versjon». Denne er plassert nede til venstre på samtlige sider av skjemaet, og står på denne første siden tett under informasjonsteksten. Skriften er noe mindre enn skriften i brødteksten, hvilket markerer at den ikke inngår i informasjonsteksten.

Den første informasjonsteksten slutter midt i en setning som ikke fortsetter eller følges opp i neste tekst: «Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholds-». <sup>83</sup>

**Figur 8: Skjermdump av skjemaets første informasjonstekst**

• på grunn av sykdom eller skade er helt avhengig av hjelp til å ta seg av barnet,  
• er innlagt i helseinstitusjon og ikke kan ta seg av barnet.  
• deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere hvis fødselen eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli 2009 eller senere.  
NAV 14-05.05 Bokmål Fastsatt 12.2006 Endret 07.2009 PDF-versjon

**Engangsstønad ved fødsel og adopsjon**  
Engangsstønad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden. Stønaden gis per fødte eller adopterte barn.  
Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholds-

Nullstill skjemaet før du lukker det

**Generell informasjon**

**Feriepenger av foreldrepenger ved fødsel og adopsjon**  
Arbeidstakere kan få feriepenger av utbetalte foreldrepenger for de første 12 (15) ukene av stønadsperioden. Dersom begge foreldrene mottar foreldrepenger samtidig,

**Frist for framsettelse av krav**  
Foreldrepenger gis for opptil tre måneder før den måneden da kravet blir satt fram. Dersom kravet settes fram senere enn dette i forhold til stønadsperiodens start, blir utbetalingen tilsvarende redusert. Dette gjelder også

Den andre informasjonsteksten, som bærer tittelen *Generell informasjon*, er plassert øverst på den andre siden av skjemaet med unntak av løpeteksten i elektronisk versjon. Denne informasjonsteksten tar totalt opp rundt en tredjedel av siden. Teksten består av fire avsnitt, som varierer mellom to og åtte linjer i lengde.

Den tredje informasjonsteksten, *Veiledning for utfylling av blanketten*, er plassert på samme side som den andre informasjonsteksten. Overgangen mellom de to tekstene markeres med et blankt avsnitt før den nye overskriften. På samme måte som de to foregående tekstene har også denne midtstilt overskrift og to kolonner med brødtekst. Dette er den eneste av informasjonstekstene som innledes med en ingress. Denne er plassert øverst i den første tekstkolonnen og er i samme skrifttype og -størrelse som den øvrige teksten, men skiller seg fra de øvrige avsnittene ved å ikke ha egen underoverskrift. Inngressen opplyser om at «[B]lanketten må fylles ut så nøyaktig som mulig slik at NAV lokalt skal kunne behandle søknaden og fatte riktig vedtak».

Den videre teksten er delt inn i ti avsnitt, som varierer mellom tre og tretten linjer i lengde. Underoverskriftene i denne informasjonsteksten følger en annen strategi for titulering enn underoverskriftene i de to foregående informasjonstekstene. Disse har titler som «Opptjening» og «Frist for framsettelse av krav», som indikerer hva man får forelagt

<sup>83</sup> Jeg gjorde NAV oppmerksomme på dette, og feilen ble rettet opp 19. februar 2010. Den fullstendige teksten skal være: «Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholdstillatelse er gitt. Oppholdstillatelsen må dokumenteres. »

informasjon om i det påfølgende avsnittet. Underoverskriftene i denne tredje informasjonsteksten er derimot navngitt etter enkelte felter i utfyllingsdelen av skjemaet, som «[F]elt 2.4» og «[F]eltene 5.3-5.6». Disse svarer dermed mer direkte til utfyllingsdelen av skjemaet enn de to foregående informasjonstekstene.

**Figur 9: Skjermdump av skjemaets tredje informasjonstekst**

Veiledning for utfylling av blanketten	
<p>Blanketten må fylles ut så nøyaktig som mulig, slik at NAV lokalt skal kunne behandle søknaden og fatte riktig vedtak.</p> <p><b>Felt 1.1</b> Dersom fødselen ikke har funnet sted, oppgi termindato. Datoen må dokumenteres fra lege/jordmor. Terminbekreftelsen må være utstedt etter 26. svangerskapsuke.</p> <p>Fødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser fra folketrygden.</p> <p><b>Felt 1.3</b> Oppgi barnets fødselsdato og dato for når omsorgen for barnet overtas. Ved adopsjon fra utlandet regnes som regel omsorgsovertakelsen å finne sted når foreldrene kommer til Norge sammen med barnet, og de har den daglige omsorgen for det. Skjer omsorgsovertakelsen under opphold i utlandet, oppgis dato fra adopsjonspapirene. Omsorgsovertakelsen må dokumenteres.</p>	<p><b>Felt 4</b> Opplysninger om yrkesaktivitet og inntekt må alltid oppgis for begge foreldrene slik at retten til foreldrepenger kan vurderes og ytelsen beregnes. Stillingsprosenten settes i forhold til full tid i ditt yrke. Til og med dato for arbeidsforholdet oppgis bare hvis arbeidsforholdet har opphørt. Oppgitt inntekt må dokumenteres (lønsslipp, kopi av selvangivelse, næringsoppgave eller lignende) i tillegg til opplysninger fra arbeidsgiver på egen blankett.</p> <p>Ved avkrysning i feltet Annet oppgi hva slags inntekt (sykepenger, dagpenger mv.) i felt 7.</p> <p>Ved krav om engangsstønad oppgis de samme opplysninger dersom det har vært yrkesaktivitet i tiden før fødselen/adopsjonen.</p> <p><b>Felt 5.2</b> Her føres opp avtalt dato med arbeidsgiver for oppstart av permisjonen. I praksis avtales som oftest</p>

Den tredje informasjonsteksten tar opp rundt halvparten av den andre siden av blanketten, og resten av siden er dermed blank like ned til løpeteksten.

#### 4.1.2 Utfyllingsdelen

Utfyllingsdelen utgjør de siste to sidene av skjemaet. Denne delen innledes med de samme to overskriftene som den første siden av skjemaet, samt den røde løpeteksten dersom det foreligger elektronisk. I tillegg har utfyllingsdelen i elektronisk versjon en klikkbar knapp, «Nullstill», til venstre for den elektroniske løpeteksten, som sletter det man eventuelt har fylt inn i skjemaet. Deretter følger åtte avsnitt som løper over to sider. Avsnittene følger loddrett av hverandre, og hvert avsnitt markeres med underoverskrifter og strekkammer rundt feltene. Overskriftene står over og på utsiden av hver ramme, og består av et tall og en tittel i fet skrift. Det første avsnittet bærer eksempelvis navnet *1 Krav om*.

**Figur 10: Skjermdump av skjemaets utfyllingsdel**

Nullstill
Nullstill skjemaet før du lukker det

**FOLKETRYGDEN**  
Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor.  
Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver

**Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon**

**1 Krav om**

1.1 Foreldrepenge fødsel	Termin dato (attest fra lege/fjord-mor må vedlegges) dag, mnd., år	Skjedde fødselen i hjemmet/under transport	Antall barn
--------------------------	--	--	-------------

Avsnittene 1, 7 og 8 i utfyllingsdelen dekker hele siden i bredden, mens det til høyre for avsnittene 2-6 løper en ny rekke med avsnitt. Disse innledes med overskriften *For NAV lokalt* før den første rammen, og har ikke egne løpende overskrifter. Enkeltpokser for utkryssing løper parallellt til høyre for disse rammene igjen. Disse ledsages ikke av tekst, men innledes med teksten «[M]å vurderes nærmere» samt en pil loddrett nedover. Løpetekstene nederst til venstre er de eneste øvrige elementene på disse to sidene.

**Figur 11: Skjermdump av utfyllingsdelens felter for NAV lokalt**

**2 Hvem kravet gjelder for**

2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	2.2 Bare mor	2.3 Bare far
--	--------------	--------------

**For NAV lokalt**

Mottatt dato	Krav reg EDB
Enhetsnr.	

Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)

2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)
-----------------	---

**3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)**

3.1 Mor/Etternavn, fornavn	3.2 Fødselsnummer (11 siffer)	Medlemskap i folketrygden Må vurderes nærmere ↓ <input type="checkbox"/>
3.3 Boligadresse	3.4 Telefonnummer	
3.5 Postnummer og poststed	3.6 Bokommune	
3.7 Oppholder du deg i Norge?	Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 mnd?	

Hvis nei, vil du oppholde deg her sammenhengende i  
Er du asylsøker?  
Hvis ja, redegjør i felt 7.

De åtte avsnittene er igjen delt inn i felter. Antall felter å forholde seg til i avsnittene varierer fra ett i det valgfrie feltet «7 Tilleggsopplysninger» til 22 i feltet «3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)». Dette inkluderer både felter man skal lese og felter man skal fylle ut. Til sammen er det 81 felter å forholde seg til i utfyllingsdelen av skjemaet. Disse feltene er fordelt på de åtte tallgitte rammene, og inkluderer ikke overskrifter, underoverskrifter, rammeoverskrifter eller løpetekst. Dersom disse elementene også regnes med, er det totalt 96 felter å forholde seg til i utfyllingsdelen av skjemaet.

Hvordan disse feltene er bygget opp, varierer. En del felter har en eller flere bokser til avkryssing, mens to av feltene er inndelt med 10 små staver for å kunne skille fra hverandre



sifrene i et fødselsnummer. Noen av boksene ledsages av tekster som «[J]a» eller «[N]ei», mens andre er uten egen markering. De fleste feltene er blanke utover instruksjonen for utfylling, og uten angivelser for hvordan man skal fylle inn opplysningene. I den elektroniske varianten av skjemaet er felter man kan fylle opplysninger inn i markert med blå farge, som forsvinner idet man markerer feltet med musepekeren. I denne skjermdumpen er felt 3.5 markert, og har derfor ikke farge:

**Figur 12: Skjermdump av utfyllingsdelen avsnitt 3**

### 3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)

3.1 Mor/Etternavn, fornavn		3.2 Fødselsnummer (11 siffer)	
3.3 Boligadresse		3.4 Telefonnummer	
3.5 Postnummer og poststed		3.6 Bokommune	
3.7 Oppholder du deg i Norge?	Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 md.?	Hvis nei, vil du oppholde deg her sammenhengende i mer enn 12 md.? Redegjør i felt 7.	Er du asylsøker? Hvis ja, redegjør i felt 7.
Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>		Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>

Talloverskriftene på avsnittene gjenspeiles i de enkelte feltenes desimaler i underoverskriftene. Det fjerde feltet under avsnitt to, «2 Hvem kravet gjelder for» lyder eksempelvis «2.4 Aleneomsorg». Rekkefølgen på feltene, regnet etter stigende desimaltall, løper ved noen tilfeller loddrett, andre vannrett. I felt to løper det vannrett:

**Figur 13: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2**


### 2 Hvem kravet gjelder for

2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	2.2 Bare mor	2.3 Bare far
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)		
2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

I felt 5 løper det derimot loddrett:

**Figur 14: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5**

#### 5 Stønadsperioden

5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene)		Valg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden	
<input type="checkbox"/> 100 %	<input type="checkbox"/> 80 %		
5.2 Permissionen starter: (Dag, måned, år)			
Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden 			
5.3 Ferie	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.	
5.4 Arbeid full tid	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.	
5.5 Arbeid deltid	Mor f.o.m.- t.o.m.	% av full tid	Far f.o.m.- t.o.m.
			% av full tid
5.6 Fedrekvote	Far f.o.m.- t.o.m.		

Tildelingen av tall er ikke fullstendig, da det er flere felt i hvert avsnitt som ikke markeres med tall. Det første avsnittet, «1 Krav om», har eksempelvis fire felt med tallinnledning: «1.1 Foreldrepenger fødsel», «1.2 Engangsstønad», «1.3 Foreldrepenger adopsjon» og «1.3 Engangsstønad». I tillegg har avsnittet seks felt med instruks uten talloverskrifter: «[T]ermindato (attest fra lege/jordmor må vedlegges) dag, mnd., år», «[S]kjedde fødselen i hjemmet/under transport?», «[A]ntall barn», «[F]ødselsdato dag, mnd., år», «[D]ato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)» og «[A]ntall barn». Feltet som tar for seg hvor fødselen skjedde har i tillegg en boks for utkryssing, ledsaget av et «[J]a».

Feltene som ikke har tallinnledning er uten angivelse for intendert rekkefølge, og man blir ikke informert om disse skal fylles ut før, etter eller suksessivt med de tallgitte feltene. Man instrueres heller ikke i den innbyrdes rekkefølgen for utfylling av feltene uten tallinnledning. Der tallinnledningenes plassering kan indikere den tiltenkte progresjonen for utfylling av disse feltene til å være horisontal eller vertikal, er dette i de umarkerte feltenes tilfelle ikke angitt.

I avsnitt 1 skal man angi hva man fremmer krav fra Folketrygden om; «1.1 Foreldrepenger fødsel», «1.2 Engangsstønad», «1.3 Foreldrepenger adopsjon» eller «1.4 Engangsstønad». Man fyller dermed ut det samme skjemaet for de fire parallelle ytelsene man kan motta fra NAV. Den øverste rekken gjelder de som fremmer krav i forbindelse med fødsel, mens den nederste rekken tilsvarende gjelder adopsjon. Det er ordlyden i feltenes

angivelse for utfylling som tilsier at disse feltene står i sammenheng med de ulike alternativene i de foregående feltene: I den øverste rekken, som svarer til feltene 1.1 og 1.2, skal man oppgi «Termindato (attest fra lege/jordmor må vedlegges) dag, mnd., år». Deretter skal man eventuelt velge å krysse av «Ja» på om fødselen skjedde i hjemmet eller under transport. I den nederste rekken skal man derimot oppgi «Fødselsdato dag, mnd., år», og deretter «Dato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)». I tillegg skal det i begge rekker oppgis «Antall barn».

**Figur 15: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 1**

1 Krav om			
1.1 Foreldrepenge fødsel	Termindato (attest fra lege/jordmor må vedlegges) dag, mnd., år	Skjedde fødselen i hjemmet/under transport	Antall barn
1.2 Engangsstønad		Ja	
1.3 Foreldrepenge adopsjon	Fødselsdato dag, mnd., år	Dato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)	Antall barn
1.4 Engangsstønad			

Det varierer hvorvidt talloverskriftene angir rekkefølge eller alternativer for utfylling. I det fjerde avsnittet, «4 Arbeid og inntekt (fylles ut for både mor og far) (inntektsopplysninger må dokumenteres)», viser eksempelvis feltene 4.1 til 4.4 til obligatoriske felter, og angir rekkefølgen på dem for de/dem som skal fylle ut skjemaet. Man skal her oppgi *både* «4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadperiode tar til», «4.2 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet», «4.3 Stillings-% av full tid» og «4.4 Perioden f.o.m. – t.o.m.». Deretter følger det toleddede punktet 4.5, hvor man blir bedt om å «Oppgi bruttoinntekt fra». Man får så valget mellom tre forskjellige bokser. I det første leddet skal man hake av i én av de tre boksene «Arbeid», «Næring» eller «Annet». Deretter skal man hake av i én av de tre boksene «per Uke», «per 14 dg.» eller «per Måned», og til sist oppgi et tall i feltet «Kr.». Dette skiftet, fra å angi rekkefølge til å angi alternativer, foretas ikke eksplisitt.

**Figur 16: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4**

**4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far)  
(inntektsopplysninger må dokumenteres)**

4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til:				
4.2 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet		4.3 Stillings-% av full tid	4.4 Perioden f.o.m. - t.o.m.	
4.5 Oppgi bruttoinntekt fra				
<input type="checkbox"/> Arbeid	<input type="checkbox"/> Næring	<input type="checkbox"/> Annet	per	Uke 14 dg. Måned Kr

Ved to tilfeller i utfyllingsdelen henvises det eksplisitt tilbake til orienteringsdelen av skjemaet. Det første tilfellet er i felt 2.1, der leseren i feltet for utkryssing blir oppfordret til å «(Se informasjon til felt 5.3-5.6)». Det andre tilfellet, i feltet 2.5, «Annet», er en dobbel henvisning. Man ledsages her først til et annet felt for å oppgi opplysningene, «(Oppgi årsak i felt 7)». Deretter følger en generell oppfordring om å «(Se orienteringen)», uten at det fremgår mer spesifikt hvilke av eller hvor i de tre informasjonstekstene man skal lese.

**Figur 17: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2**

**2 Hvem kravet gjelder for**

2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6)	2.2 Bare mor	2.3 Bare far
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)		
2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ved ni tilfeller blir man i skjemaet forelagt opplysninger som ikke er av samme instruktive art som de øvrige tekstene i skjemaet – de fungerer snarere som tilleggsinformasjon til informasjonstekstene eller veiledninger for utfyllingen. Det første tilfellet er de to linjene som følger under overskriftene øverst til venstre: «Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor. Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver.» Dette er den samme teksten man får forelagt på den første siden av skjemaet, og elementet dupliseres altså. Det andre og det tredje tilfellet av slik tilleggsinformasjon er skrevet direkte inn i de enkelte feltenes instruks, og er påminnelser om å legge dokumentasjon ved skjemaet. Dette er for fødslers del i feltet man skal oppgi «Termin dato», hvor det deretter presiseres at «(attest fra

lege/jordmor må vedlegges». Dersom adopsjon er det aktuelle feltet å fylle ut, blir man i feltet man skal oppgi «Dato for omsorgsovertakelse» påminnet om at dette «(må dokumenteres)».

Den fjerde gangen man blir forelagt slik tilleggsinformasjon er direkte etter overskriften i avsnitt tre, «3 Personopplysninger». Her blir man opplyst om at avsnittet «(skal alltid fylles ut for både mor og far)».

**Figur 18: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 3**

**3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)**

Det femte og det syvende tilfellet av slik tilleggsinformasjon følger på samme måte umiddelbart av overskrifter, henholdsvis i det fjerde og det sjette avsnittet. Tilleggsinformasjonen er her skrevet inn i feltets overskrift, og lyder ved ett tilfelle «4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far) (inntektsopplysninger må dokumenteres)»:

**Figur 19: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4**

**4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far)  
(inntektsopplysninger må dokumenteres)**

4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til:

Neste gang er i felt 6, hvor den utdypende veiledningen til utfylling er skrevet inn i overskriften: «6 Når far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekvote. Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)»

**Figur 20: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6**

**6 Når far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekvote.  
Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)**

6.1 Mor går ut i arbeid	Ja <input type="checkbox"/>	% av full stilling	6.2 Mor tar utdanning på heltid	<input type="checkbox"/>	6.3 Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid	<input type="checkbox"/>
-------------------------	-----------------------------	--------------------	---------------------------------	--------------------------	--	--------------------------

Den sjette tilleggsinformasjonen kommer ikke på samme måte i overskrifter. Her er den skrevet inn som en bemerkning i avsnitt 4, hvor det i parentes opplyses om at det oppgitte kontonummeret man ønsker å eventuelle ytelser overført til må være «(Samme som for andre ytelser fra NAV)». Dette er felter som i skjemaet løper parallelt for mor og far, og det er i

feltet avsatt for mor at det opplyses om dette. I det påfølgende parallelle feltet for far opplyses det derimot ikke om denne nødvendigheten av samme kontonummer.

**Figur 21: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 4**

4.6 Udbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjonen?	
4.7 Hvis nei, oppgi kontonummer som beløpet/beløpene skal overføres til	Kontonummer (Samme som for andre ytelser fra NAV)

Den åttende gangen man får tilleggsinformasjon i skjemaets utfyllingsdel er i det femte avsnittet, «5 Stønadsperioden». Setningen «[V]alg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden» er her plassert til høyre i det øverste feltet, med overskriften «5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene)». Denne teksten er i tillegg uthevet.

**Figur 22: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5**

#### 5 Stønadsperioden

5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene)	Valg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden
<input type="checkbox"/> 100 % <input type="checkbox"/> 80 %	
5.2 Permisjonen starter: (Dag, måned, år)	

Det niende og siste tilfellet av informasjon i utfyllingsdelen av skjemaet er i det åttende avsnittet, «8 Erklæring og underskrift». Dette er et femdelt felt med to sidestilte tekstfelter med informasjon om forpliktelser for den/de som fremmer kravet, fulgt av et underordnet felt med opplysninger om hvem det kreves signatur av. Dette følges loddrett av to nye sidestilte felter med avsatt plass til dato og signatur fra mor og far.

**Figur 23: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 8**

#### 8 Erklæring og underskrift

Jeg/Vi forplikter meg/oss å gi beskjed dersom det i løpet av stønadsperioden skjer endringer som har betydning for stønadsretten og ytelsens størrelse. Denne plikten følger av folketrygdløven § 21-6 og §21-7. Slike forhold kan for eksempel være at jeg/vi:	Jeg/Vi er klar over at hvis jeg/vi gir uriktige opplysninger eller holder tilbake opplysninger av betydning for retten til stønad, kan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• begynner i arbeid helt eller delvis</li> <li>• påbegynner/gjenopptar utdanning</li> <li>• ønsker at foreldrepengene skal utsettes ved avvikling av lovbestemt ferie</li> <li>• ikke lenger har omsorg for barnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• foreldrepengene holdes tilbake</li> <li>• for meget utbetalt stønad kreves tilbake</li> <li>• dette medføre straffeansvar</li> </ul>
Jeg/Vi har gjort oss kjent med den medfølgende informasjonen	
Skal begge foreldre ha foreldrepenger, kreves det underskrift av begge. Dette gjelder også uttak av fedrekvote.	
8.1 Mor Dato og underskrift	8.2 Far Dato og underskrift

Ved tre tilfeller er det i forkant av utfyllingsboksene egne underoverskrifter. Dette er i det andre, det femte og det sjette feltet. I det andre feltet står underoverskriften «Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)» i fet skrift på en egen linje under feltene 2.1-2.3.

**Figur 24: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 2**

<b>Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)</b>	
2.4 Aleneomsorg	2.5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen)

Den neste underoverskriften som på samme måte er plassert på en egen linje, lyder «Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden», og er plassert mellom feltene 5.2. og 5.3. Feltet med underoverskriften er plassert i en vertikal rekke av tre felter, hvor den siste har tre horisontalt ordnede deler. Når skjemaet foreligger elektronisk er feltet med denne underoverskriften utstyrt med en gul V-hake etter teksten. Når man holder musepekeren over denne haken dukker det opp et tekstfeltet på skjermen, som lyder «[F]elt 5.3 - 5.6 skal fylles ut dersom du/dere har planlagt ferie, fedrekvote eller heltid/deltidsarbeid. Dette kan også avtales i løpet av stønadsperioden».

**Figur 25: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 5**

5.2 Permisjonen starter: (Dag, måned, år)		
<b>Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden</b> ✓		
5.3 Ferie	Mor f.o.m. - t.o.m.	Far f.o.m. - t.o.m.

Den siste gangen felter er utstyrt med egne underoverskriften er den plassert inne i et mindre felt sidestilt med fire andre felter i det aktuelle avsnittet, nummer 6. Det er ordlyden i teksten, «[A]ndre forhold som medfører omsorgsbehov for barnet», som tilsier at feltet ikke er av samme karakter som de foregående og påfølgende feltene.

**Figur 26: Skjermdump av utfyllingsdelens avsnitt 6**

<b>Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)</b>			
6.1 Mor går ut i arbeid	Ja <input type="checkbox"/>	% av full stilling	6.2 Mor tar utdanning på heltid <input type="checkbox"/>
Andre forhold som medfører omsorgsbehov for barnet		6.3 Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid <input type="checkbox"/>	6.4 Mor deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere <input type="checkbox"/>
		6.5 Mor deltar i kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne <input type="checkbox"/>	6.6 Sykdom / innleggelse <input type="checkbox"/>
		6.7 Dødsfall <input type="checkbox"/>	

## 4.2 NAVs overveielser

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for NAVs vurderinger i utarbeidelsen av informasjonstekster og skjemaer. NAV skriver mange av tekstene sine direkte for nettstedet [www.nav.no](http://www.nav.no), mens andre er utarbeidet spesielt med tanke på publisering på papir. Begge disse typene tekster vil bli presenterte i det videre. Hvilke kriterier NAV stiller opp som vellykkede og formålstjenlige tekster, er derfor interessant for undersøkelsen. Hvem NAV avgrenser som de tiltenkte lesere av tekstene sine likeså. I tillegg tar kapitlet opp det spesifikke normgrunnlaget til tekster informanten i NAV skriver.

### 4.2.1 Informasjonstekster fra NAV

Hovedinformanten i NAV er som jeg beskrev i kapittel 3 seniorrådgiver og fagansvarlig for skjemaet som blir brukt i undersøkelsen. Fagansvaret innebærer å gi endelig godkjenning til innholdet i og endringer av skjemaet, samt å sikre at innholdet til enhver tid er korrekt og i overenstemmelse med gjeldende regler. Informanten i NAV tar i tillegg del i utarbeidelsen av informasjonen som ligger på [www.nav.no](http://www.nav.no), og oppga å ha god kjennskap til informasjonen der. NN skriver selv informasjonstekster om foreldrepengeordningene på nettstedet, og står faglig ansvarlig også for disse.

I tillegg til uttalelsene fra informanten i NAV er noe av informasjonen innhentet i tidligere utførte intervjuer med Bjørn T. Hassel og Monica Bråten i NAVs Seksjon for informasjonstjenester. Tallmateriale om statistikk og lesertall på [www.nav.no](http://www.nav.no) har jeg mottatt fra Kristin Braadvig i samme seksjon.<sup>84</sup> Denne informasjonen skal altså ikke tilskrives informanten i NAV; NN uttalte seg ikke om nettstedet utover innholdet i og tankene bak informasjonstekstene om foreldrepengeordningen som publiseres der. Informasjonen fra NAV vil presenteres samlet i det videre, med mindre annet er spesifisert. Opplysningene som fremkommer er uttalt i embeds medfør, og er gjengitt med opphavspersonenes tillatelse.

#### 4.2.1.1 Informasjonens funksjon og rolle

Informasjon på [www.nav.no](http://www.nav.no) foreligger for en stor del som tekster plassert enkeltvis på nettsider. Tekstene er bygget opp som tradisjonelle artikler, med overskrift, ingress, underoverskrifter og brødtekst. NN omtaler slike informasjonstekster som *faktaark*. Begrepet

---

<sup>84</sup> Kristin Braadvig, "RE: Masteroppgave om NAV", e-post, 2010. E-posten ligger vedlagt i kapittel 6.



har sammenheng med hva informanten i NAV oppfatter som formålet med tekstene som ligger tilgjengelig på nettstedet. De er skrevet i et bestemt øyemed: De er ment å skulle opplyse og informere brukere om føringene i de ulike ordningene på foreldrepengeområdet.

### **Nettstedets omfang og rolle som informasjonskanal**

Det er en ambisjon for NAV at flest mulig skal kunne finne den informasjonen de trenger på nettstedet, og slik ikke behøve å kontakte NAV direkte. I årsrapporten *Arbeid, velferd og samfunn* fra 2006 heter det:

En målsetting for NAV er at en stor del av denne typen henvendelser [spørsmål som ikke forutsetter inngående kjennskap til den enkelte bruker] kan løses uten at brukeren må oppsøke NAV-kontoret. Dette kan være gjennom selvbetjente løsninger på Internett (nav.no), eller ved å kontakte NAVs kundesenter over telefon. Slik kan brukeren møte NAV og løse enkle oppgaver hjemme fra sin egen stue, slippe reisevei og unngå å måtte stå i kø foran en skranke.<sup>85</sup>

Tekstene som ligger tilgjengelig på nettstedet har for en stor del erstattet informasjonsbrosjyrer og annet trykket materiell fra NAV. Dette betyr at nettstedet er den primære skriftlige informasjonskanalen fra NAV. Informasjon om NAVs tjenester skal kunne finnes på [www.nav.no](http://www.nav.no) om den foreligger skriftlig. Publikums-mottakene hos de lokale NAV-kontorene er pliktige etter veiledningsplikten å hjelpe brukere som oppsøker dem til å finne informasjon på nettstedet. NN er usikker på om noen lokale NAV-kontorer også skriver ut informasjonstekster fra nettstedet til brukere som etterspør skriftlig informasjon. Dette har sammenheng med hvordan NAV anser og foretrekker at brukerne deres finner frem til informasjon fra dem.

Seksjon for informasjonstjenester i NAV har en målsetting om at 80% av de som oppsøker [www.nav.no](http://www.nav.no) skal få tilstrekkelig informasjon på nettstedet, og kun de resterende 20% av de som ønsker informasjon om NAVs tjenester skal måtte henvende seg til den andre delen av førstelinjetjenesten, de lokale NAV-kontorene. Det er en ambisjon for NAV at tekstene som ligger på og bygger opp nettstedet er selvforklarende. De skal fungere direkte forebyggende og avlastende på henvendelser på telefon, e-post og på de lokale NAV-kontorene. NAV vil at brukerne deres skal oppsøke nettstedet heller enn å ta kontakt med den

---

<sup>85</sup> Hans Kure, Kari Tollersrud, Linda Hauge, Niels Wulfsberg, Ida Frisak Ringnes et al. (red.), *Arbeid, velferd og samfunn* (Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2006), 80.

øvrige førstelinjen direkte. Nettstedet er dermed ment å være brukernes primære kanal for å kommunisere med NAV.

Nettstedet hadde i 2009 hele 406 674 440 sidevisninger, som er det totale antallet nettsider som ble lastet ned fra nettstedet. Videre hadde nettstedet 43 829 863 brukersesjoner, som angir hvor mange besøk nettstedet hadde totalt. Hver besøkende på nettstedet lastet dermed i snitt ned over ni ulike nettsider. Tallene tilsier at de som oppsøker [www.nav.no](http://www.nav.no) tilbringer forholdsvis lang tid på nettstedet, og ikke går direkte tilbake eller videre fra det. Det var i snitt 1 402 750 unike brukere på nettstedet per måned. Den mest viste nettsiden med direkte tilknytning til foreldrepengeområdet i januar 2010 var siden *Foreldrepenger til far ved fødsel og adopsjon*, med 16 928 visninger.<sup>86</sup>

### **Tilbakemeldinger på nettstedet**

NAV mottar reaksjoner på tekstene på nettstedet både fra brukere av og ansatte i NAV. Disse kan være ønske om utbedringer, korrigering av feil eller etterspørring av oversettelser av tekster. Reaksjoner kan være foranledninger til konkrete endringer. Tilbakemeldinger på og innspill til tekstene går både via formelle kanaler som et tilbakemeldingsskjema på nettstedet og en tilsvarende funksjon på NAVs intranett *Navet*, og uformelle kanaler som muntlige tilbakemeldinger på fagsamlinger med saksbehandlere. Det kan være avgjørende for hvorvidt det foretas endringer av tekstene hvor mange henvendelser som tar for seg det samme problemet. Dersom det eksempelvis kun er én bruker som gir tilbakemelding på noe kan det være at denne ene brukeren har misforstått eller oversett tilgjengelig informasjon, og at det således ikke er teksten eller skjemaet som er problemet. På grunn av denne prinsipielle lydhørheten overfor tilbakemeldinger oppfattes informasjonstekstene og skjemaene på nettstedet av NAV å aldri være endelig ferdige eller tilfredsstillende – de er under kontinuerlig bearbeidelse.

#### **4.2.1.2 Nettstedets muligheter og begrensninger**

I intervjuet med NN kom det frem at det var forskjell på tekster som ble publisert som informasjonstekster på [www.nav.no](http://www.nav.no) og tekster som skal være medfølgende informasjon til et gitt skjema. I informasjonstekstene som publiseres på nettstedet oppfattet NN at det er rom for en noe mer brukerorientert språkføring enn i skjemaer og deres medfølgende informasjonstekster. Dette er dels en juridisk vurdering, dels en sjanger- og kontekstmessig

---

<sup>86</sup> Braadvig, "RE: Masteroppgave om NAV", e-post, 2010.

avveining. Begge vurderingene har igjen sammenheng med omfanget av informasjonen og formatet den presenteres i på nettstedet.

Etter NNs vurdering stilles det ulike krav til språket i tekstene som følger med skjemaer og i tekstene som publiseres på [www.nav.no](http://www.nav.no). Hensynet til nyansene i det juridiske begrepsapparatet og krav til en faglig forankret fremstilling av saksforholdene står sterkere i skjemaer enn i informasjonstekster som publiseres på nettstedet. Dette skyldes sammenhengen teksten publiseres i: Der tekstene på nettstedet er ment å skulle fungere som bakgrunnsinformasjon, får tekstene i de enkelte skjemaene i prinsippet direkte innflytelse på hva brukerne skal fylle ut. Tekstene i skjemaene har derfor strengere krav til så vel ordlyd som bruken av eksempler og illustrasjoner. Informanten i NAV oppgir å kunne bruke flere timer på å skrive tre avsnitt i en informasjonstekst om ordningene rundt arbeidsavklaringspenger. Årsaken er avveininger og vekting av ulike hensyn mellom juridisk orientert språk og språk som ligger tettere opp dagligspråket til brukerne.

Tekstene på nettstedet er i tillegg av et annet format og i et annet antall. Ulikhetene har sammenheng med hvordan nettmediet teknisk tillater publisering av store mengder tekst. Nettstedet blir aldri for fullt eller for langt på samme måte som et ark i et papirskjema. Ved hypertekstprinsippet kan informasjon forstås i sammenheng og opplysninger leses i lys av hverandre selv om de ikke publiseres i én tekst eller på den samme nettsiden.<sup>87</sup> NN får dermed anledning til å velge ut deler av et gitt saksforhold og publisere mer detaljert informasjon om dette, uten å samtidig gjøre rede for det øvrige regelverket. Det kan dermed lages informasjonstekster som er rettet spesifikt mot enkelte grupper av brukerne til NAV. Her kan NN ta i bruk dagligdagse begreper og fremlegge informasjonen ut fra det utgangspunktet brukerne har. All informasjon fra NAV må imidlertid kunne foreligge både elektronisk og på papir, og denne informasjonen må være prinsipielt lik i alle formater. Brukerne skal ikke gå glipp av nødvendig informasjon ved å ikke lese på nettstedet, og informasjon som fremgår der må også fremgå i informasjonstekstene til de enkelte skjemaene.

En uheldig konsekvens av kravet om faglig presisjon i fremstillingen av informasjon er at helheten i saksforholdet forsvinner for brukerne som leser tekstene, mener NN. Vedkommende beskriver hvordan det i verste fall kreves én informasjonsartikkel for å

---

<sup>87</sup> Se eksempelvis Ture Schwebs og Hildegunn Otnes, *Tekst.no: Strukturer og sjanger i digitale medier*, 2. utgave (Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen Akademisk, 2006), 65-68. I et system av hypertekst er tekstene lenket sammen av kryssreferanser. På et nettsted er disse referansene gjerne hyperlenker som laster ned nettsiden den peker til når den aktiveres med museklikk.

forklare et saksforhold, en ny informasjonsartikkel for å forklare det neste saksforholdet og en tredje for å forklare sammenhengen mellom de to første. Enkeltstående kan slike artikler være tydelige, men det antas av NN å være vanskelig for brukerne å oppfatte sammenhengene mellom dem og slik se helheten i informasjonen som blir gitt.

I et forsøk på å gjøre informasjonen på nettstedet mer tilgjengelig for leserne har NAV laget interaktive veiledere til regelverket som ligger til grunn for ti av skjemaene fra NAV. Disse utvalgte skjemaene er skjemaer de har fått mange henvendelser om, og som NAV erfarer som vanskelige for brukerne. De ekstra veilederne gir tilleggsopplysninger til informasjonen som fremgår av skjemaet og nettstedet. Den interaktive *Foreldrepengerveilederen* er en slik veileder. Informantene i undersøkelsen prøvde å gjøre seg bruk av denne. Forsøket kom imidlertid til kort. De satt ikke på forhånd satt inne med tilstrekkelige opplysninger til å gjennomføre samtlige fire trinn i den automatiske beregningen av retten til ytelser fra Folketrygden. Veilederens frafallsstatistikk indikerer at dette ikke bare gjaldt informantene i denne undersøkelsen. I januar 2010 ble åpningssiden i veilederen totalt lastet ned 29 536 ganger. Den første siden man oppgir opplysninger i ble åpnet 19 150 ganger, den andre siden 18 884 ganger og den tredje og siste siden man oppgir opplysninger i 16 877 ganger. Den fjerde siden, resultatsiden i veilederen, ble derimot kun vist 6214 ganger. Frafallet av lesere blir dermed betraktelig større fra sidene man oppgir opplysninger i til siden man får se resultatet av utregningen i.

Informanten K4 brukte Foreldrepengerveilederen for å finne ut hvordan hun skulle fylle skjemaet. For hennes del stoppet imidlertid bruken av Foreldrepengerveilederen allerede på første side. Her fikk hun beskjed om å hake av for hvilke/-n av foreldrene som skulle ta ut foreldrepenger. Idet det nettopp var dette K4 ville ha informasjon om, kom hun ikke videre i veilederen. Den viser kun de neste stegene dersom man oppgir informasjonen i det første steget. Det oppgis da også i informasjonsartikkelen *Begrensninger i bruken av veilederen* at «[D]u får best utbytte av veilederen dersom du på forhånd setter deg inn i reglene for foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon».<sup>88</sup> K4 kunne ikke gjøre seg bruk av hjelpemiddelet fordi hun ikke på forhånd satt inne med de relevante opplysningene – men hun gikk inn på veilederen nettopp i håp om å *finne* denne informasjonen. Som jeg poengterer i kapittel 5 er det at informantene ikke klarer å gjøre seg bruk av tekstene nettopp fordi de ikke sitter inne med nødvendig bakgrunnsinformasjon, et av de mest problematiske aspektene ved dem.

---

<sup>88</sup> NAV, *Begrensninger i bruk av veilederen*, <http://www.nav.no/805351207.cms>, lest 29.04.2011.

#### 4.2.1.3 Kriterier for velfungerende tekster

NAV har erfart at tekstene de publiserer på [www.nav.no](http://www.nav.no) ikke er tilgjengelige nok for leserne. De har fått innspill på dette både fra brukere av og ansatte i NAV. Når NAV får slike tilbakemeldinger vurderes det om tekstene bør endres, eller om det eventuelt er behov for å skrive nye informasjonstekster eller andre hjelpemidler på nettstedet. NN ble derfor spurt om hva som generelt kjennetegner velfungerende tekster fra NAV. Det ble da klart at informanten i NAV opererte med forholdsvis klare kriterier for gode tekster fra NAV, og som NN brukte i arbeidet med tekster på nettstedet så vel som i skjemaer.

Et av kriteriene NN fremførte for gode tekster var «[T]ekster som er skrevet tett opp mot brukerspråket og ikke er preget av juridisk språkbruk eller NAVs stammespråk med mange faguttrykk». Det regnes dermed ikke som diskvalifiserende eller negativt i seg selv at tekstene tok utgangspunkt i språket brukerne av NAVs tjenester er fortrolige med. Imidlertid ble det også trukket frem som et positivt trekk ved tekster at de «[F]orsøker å bruke de samme begrepene som tilhørende tekster», for å sikre en helhetlig fremstilling av saksforholdene. Som en konsekvens er det liten faktisk anledning for NN å utelate slikt *stammespråk* eller erstatte det med begreper som ligger nærmere det NN oppfatter å være hverdagslig språk for NAVs brukere. Her kan den spesifikt juridiske tekstkulturen til grunn for tekstene skimtes. Kravet til juridisk presisjon i tekst overholdes også for tekster som har antatt ikke-jurister som lesere, fordi det kan få konsekvenser for NAV dersom de ikke overholdes.

Et annet kriterium informanten i NAV fremholdt for velfungerende tekster var «[T]ekster som er selvforklarende og har en form for logikk». Dette griper tilbake til ambisjonen om at tekstene skal fungere som selvstendige og fullstendige kilder til informasjon. For flesteparten av leserne skal disse være tilstrekkelige for å få relevante opplysninger om et gitt saksforhold. Det regnes altså som positivt dersom tekstene avslutter letingen etter og lesingen av informasjon for brukeren: De skal kunne gi den informasjonen vedkommende trenger, og brukeren skal ikke trenge å ty til andre informasjonskilder. Den eksterne sammenhengen tekstene imellom skal derfor være god nok til at de fungerer som en lukket informasjonskanal for leserne. Tekstenes evne til slik selvforklaring har videre sammenheng med tekstenes logikk, forklart av NN som «[T]ekster som er oversiktelige, ryddige og har et tydelig indre system». Dette kriteriet har med tekstenes interne disposisjon og progresjon å gjøre. Det ideelle er «[T]ekster der opplysningene og spørsmålene følger naturlig av hverandre». Tekstene har altså ikke bare et krav om å fungere tilfredsstillende i en

ytre sammenheng, men også være internt konsistente. NN beskriver denne indre progresjonen i de enkelte tekstene som en bevegelse fra uviten til viten:

Eksempelvis skal brukeren bli informert om de ulike stønadsordningene *før* informasjon om muligheter for utsettelse av de samme ordningene. Spørsmålet “Har jeg rett på ytelse?” skal komme før spørsmålet “Hvordan benytter jeg meg av denne retten?”.

Denne vertikale oppbyggingen av gode tekster klinger sammen med prinsippene den lineære leseveien nettstedet [www.nav.no](http://www.nav.no) er anlagt etter: Bevegelsen går fra generelle, overordnede kategorier og til innover mot opplysninger av mer spesifikk relevans for saksforholdet.<sup>89</sup> En slik lineær og pedagogisk måte å strukturere informasjon på bryter med oppbyggingen av informasjonstekstene i skjemaet, som ifølge NN «[H]ar et hierarkisk oppsett der det viktigste kommer først. For eksempel kommer spørsmål om *hva* brukeren fremmer krav om før det spørres etter personopplysninger om brukeren». Som jeg skal vise i det videre er denne disposisjonen valgt med hensyn til saksbehandlerne i NAV heller enn til brukerne.

Tekstenes interne disposisjon er altså organisert etter detaljnivået på informasjonen i fremstillingen. Generelle fremstillinger foranlediger informasjon om spesifikke saksforhold. Disposisjonen gjøres med sikte på å opplyse leseren av tekstene. I neste omgang skal denne så gjøre seg bruk av informasjonen, ved å fylle ut skjemaet. Her ser vi sammenhengen mellom de kvalifiserende og direktiviske normene NAV opererer med i teksten. De søker å utdanne leserne til å forstå saksforholdet slik NAV forstår det, og deretter kunne omsette denne forståelsen i praksis. Tekstene er slik normative og har en oppdragende intensjon. NAV vil at brukerne deres skal forstå tekstene, og klare å bruke dem uten hjelp.

#### 4.2.1.4 Potensielt empiriske og intenderte lesere

Informanten i NAV avgrenset klart hvem som var de tiltenkte lesere av tekster vedkommende skrev. NN anslo at «[I]nformasjonstekstene er skrevet for en gjennomsnittsleser som finnes hos omtrent 70-80 % av brukerne til NAV, i den forstand at det er de som har forutsetninger for å forstå og ta til seg den informasjonen som står der». Som vist i kapittel 4.2.1.1 hadde Seksjon for informasjonstjenester i NAV en tilsvarende ambisjon om at 80% av de besøkende på [www.nav.no](http://www.nav.no) skal få informasjonen de trenger der. De resterende 20% ble antatt å ikke

---

<sup>89</sup> Med leseveier mener jeg med Maja Michelsen bestemte ruter gjennom et nettsted. De empiriske leserne velger ut rekkefølgen på og ser de enkelte nettsidene i leseveien i en meningsfull sammenheng, men nettstedet kan tilrettelegges for og oppfordre til bestemte leseveier. Maja Michelsen, *Her var det veldig mye informasjon! Modelleserkonstruksjoner på www.bokklubbene.no* (Masteroppgave i nordisk språk: UiO, 2005), 51.

kunne motta tilstrekkelig informasjon ved å oppsøke nettstedet. De utvalgte leserne tekstene søker å nå er de jeg har karakterisert som tekstenes intenderte lesere. I den videre beskrivelsen av hvem disse gjennomsnittsleserne av skjemaet er, må vi ha klart for oss hvem NAV anser å være ikke-leserne av det samme skjemaet.

Som vist i kapittel 2 har de aktuelle informasjonstekstene fra NAV et høyt antall potensielt empiriske lesere. Jeg satte der likhetstegn mellom antall fødte og adopterte barn og antall krav som ble fremmet fra Folketrygden om slike ytelser. NAV selv setter videre likhetstegn mellom de som fremmer krav og de som oppsøker informasjon på [www.nav.no](http://www.nav.no). De ønsker, som jeg skrev i kapittel 4.2.1.1, at de fleste brukerne som fremmer krav om ytelser fra Folketrygden gjør seg kjent med aktuell informasjon på nettstedet når de skal fremme kravet. Der ligger det informasjon om hvem som kan fremme krav, og hva det kan fremmes krav om. I tillegg laster man her ned de enkelte skjemaene, som man deretter fyller ut og sender til NAV. Det ferdig utfylte skjemaet fungerer nå som den faktiske fremsettelsen av kravet om ytelser fra Folketrygden. Når man fyller ut skjemaet, krever NAV en erklæring av at man har gjort seg kjent med informasjonen i det. Det opplyses deretter om at det kan medføre straffeansvar å oppgi uriktige opplysninger. Også her blir det tydelig hvorfor tekstene i skjemaet er prinsipielt viktigst av de tekstene NN skriver. Brukere som med eller uten viten har fylt ut skjemaer feil, kan i ettertid konfronteres med opplysningene i dem, samt erklæringen om at man er kjent med disse. Informasjon man har fått på nettstedet eller hos et lokalt NAV-kontor spiller i motsetning til denne informasjonen rollen som bakgrunns- eller tilleggsinformasjon for leserne. Alle tekstene har likevel det til felles at NAV utelater 20-30% av leserne av dem som lesere de prøver å nå. Disse utelatte potensielt empiriske leserne utgjør dermed de brukerne NAV forventer å stå i direkte kontakt med.

NN oppga i intervjuet at «[B]rukere som faller utenfor denne gruppen av gjennomsnittslesere kan være mennesker med lese- og skrivevansker eller brukere med et annet morsmål enn norsk». Denne avgrensningen av de utelatte potensielt empiriske leserne tegner et bilde av dem som lesere med delvis andre forutsetninger enn de intenderte leserne hva lesemestring og språkkunnskaper angår. De utelates ikke eksplisitt fra eller i tekstene på nettstedet, men de har ikke rette eller tilstrekkelige ferdigheter for å gjøre seg bruk av dem, og bortfaller derfor som intenderte lesere. NAV overveier fortløpende oversettelse av skjemaer til andre språk og spesielt utarbeidet informasjon i form av egne faktaark til de brukerne de vet de ikke vil nå med de foreliggende informasjonstekstene, men dette ble oppgitt å være et ressurs spørsmål.



I tillegg til denne ferdighetsbaserte avgrensningen setter NAV rammer for hvilke intenderte lesere som eksisterer for tekstene på bakgrunn av ytre forhold. Avgrensningen har sammenheng med hvem NN ser for seg som *målgruppen* for teksten. Det kan eksempelvis kreves spesielt utarbeidede tekster for enkeltgrupper av den samlede summen av tekstenes potensielt empiriske lesere. Hvilke saksforhold som danner relevant informasjon vil variere mellom målgruppene, og de utgjør derfor ulike grupper av intenderte lesere av de enkelte informasjonstekstene på [www.nav.no](http://www.nav.no). Her differensieres de ulike målgruppene som intenderte lesere, i motsetning til i skjemaet: Der skal den samme teksten angå og omfatte samtlige potensielt empiriske lesere. Det kan være politisk styrt så vel som erfaringsbasert hvilke slike grupper som skal få utarbeidet egne informasjonstekster. NN oppga at dersom eksempelvis Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet ser at det ikke er egne informasjonstekster som er rettet mot fedre, kan de kontakte NAV og be om at det utarbeides slike. Forespørselen bunner ikke nødvendigvis i at fedre ikke får nok informasjon fra de foreliggende informasjonstekstene slik NN ser det, men fordi det er et politisk mål at informasjon om ordningene i større grad skal tilpasses fedre som en egen målgruppe. Hva som er tekstenes innfallsvinkel til saken kan dermed avgjøres både i og utenfor NAV, og kan være så vel prinsipielt som pragmatisk begrunnet.

De tre informantene i undersøkelsen som var studenter oppga alle å ha vansker med å finne informasjon som var relatert til og relevant for deres livssituasjon. Retten til ytelsen foreldrepenger opptjenes ved arbeid med pensjonsgivende inntekt. Informantene var derfor interessert i å finne ut hvorvidt de i egenskap av å være studenter hadde slike rettigheter. Dette var det eneste tilfellet i undersøkelsen der flere informanter etterspurte den samme spesifikke informasjonen, og der denne var basert på deres felles livssituasjon. De lette her utifra den samme innledende kvalifiseringsnormen; de plasserte seg selv under kategorien “student” i letingen. NN oppga i intervjuet at «NAV har utfordringer med å formidle god informasjon til studenter som målgruppe». Dette er i følge NN ikke den eneste enkeltgruppen av brukere som har et stort informasjonsbehov. Andre brukergrupper er ofte likevel mer sammensatte enn gruppen “studenter”. Foreldre som er uten arbeid er én slik gruppe med større indre variasjon enn studentgruppen. Siden retten til ytelser bedømmes utifra inntektsopplysninger, er det likevel ingen prinsipiell forskjell på studenter og andre uten tilstrekkelig inntektsgrunnlag. NAV viser her at de er klar over at potensielt empiriske lesere i denne gruppen tar utgangspunkt i sin egen situasjon som studenter i arbeidet. De er kjent med gruppens strategier og innledende normsett, og vet at denne strider imot det NAV selv



opererer med. NAV vet dermed hvordan studenter leter etter informasjon – og NAV vet at de leter forgjeves. Det foreligger ikke tekster basert spesielt på denne gruppens informasjonsbehov. Det foreliggende materialet tilpasses heller ikke for å også omfatte denne gruppen. De foretar seg dermed ikke noe for å gjøre studenter i stand til å opptre som kompetente deltakere i den gjeldende tekstkulturen. Det trappetrinnet av forståelse jeg nevnte i kapittel 1 finnes ikke for studenter: De blir ikke forklart eller opplært i kulturens gjeldende normer.

### **Duplisering av informasjon**

Det lar seg vanskelig etterprøve i hvilken grad potensielt empiriske lesere oppfyller NAVs ønske om å oppsøke aktuell informasjon på [www.nav.no](http://www.nav.no). Som vist i kapittel 4.2.1.1 har nettstedet riktignok et høyt antall besøkende, i betydningen unike brukere som har lastet ned nettsider fra nettstedet. Det er likevel ikke mulig å vite om tekstene faktisk blir lest av de som laster dem ned – enn videre om de blir forstått. Vi kan altså ikke anta et 1:1-forhold mellom de potensielt og reelle faktisk empiriske leserne. Informanten i NAV vurderte at informasjonstekstene generelt var vanskeligere tilgjengelig enn utfyllingsdelen av skjemaet. Mange brukere leser derfor trolig ikke informasjonstekstene før de begynner arbeidet med utfyllingen av skjemaet, antok NN. En slik korrelasjon mellom de potensielt empiriske og de reelle faktisk empiriske leserne forutsettes altså heller ikke for tekstene i skjemaet. Brukerne har dermed ikke det ønskede kjennskapet til ytelsene når de fyller ut skjemaet, sett fra NNs ståsted. Ved erklæringen og signeringen i skjemaet forutsettes kjennskapet, men *utenfor* det regnes det ikke med det. Dette forventede underskuddet på informasjon avhjelpes til en viss grad fra NNs side. Viktige opplysninger fra orienteringsdelen dupliseres og fremheves i skjemaet: De gjentas ved at de skrives direkte inn i utfyllingsdelen av skjemaet, se kapittel 4.2.3.

### **4.2.2 Hensyn i utarbeidelsen av skjemaet**

Herfra tar jeg opp NNs egne vurderinger i arbeidet med skjemaet. Hvilke hensyn informanten i NAV tar i utarbeidelsen av tekstene, avgjør hvordan skjemaet blir seende ut. Det er derfor interessant å få innblikk i hva som ligger til grunn for de valgene som er gjort i arbeidet. Opplysningene i dette kapittelet er, som i de foregående, hentet delvis fra NAVs Seksjon for informasjonstjenester og delvis fra NN, informanten i NAV.

## Arbeid med skjemaet

På bakgrunn av vedtak fattet i Stortinget eller retningslinjer utformet av et direktorat, oppstår det behov for et nytt skjema eller en oppdatering av et eksisterende. NAV hadde 699 skjemaer, medregnet alle språk- og målformer skjemaene er tilgjengelige i, per 2009. Alle skjemaer eksisterer i begge norske målformer, og en del foreligger i tillegg på samisk. Hvert skjema har en eller flere juridisk ansvarlige, som er ansatt på det aktuelle fagkontoret i NAV – henholdsvis pensjon, jobb og arbeidsliv, levevilkår og sosiale tjenester og helsetjenester. Det er overveiende jurister som besitter stillingene hos de enkelte fagkontorene. Andre ansatte er fagpersonell på det aktuelle området eller personer med lang ansiennitet i NAV.

NN fungerer som faglig ansvarlig for skjemaet. Ansvaret innebærer som nevnt å gi endelig godkjenning til innhold i og endringer av skjemaet, samt å sikre at innholdet er korrekt og i overensstemmelse med gjeldende regler. Til daglig er det rundt tre personer på fagkontoret som utarbeider innholdet i skjemaet.

Nye skjemaer oversendes Seksjon for informasjonstjenester etter at informasjonstekstene og teksten i utfyllingsdelen er skrevet. Tre personer her utformer deretter skjemaets oppsett og visuelle profil. Disse står ansvarlig for det endelige skjemaets utseende, mens juridisk ansvarlig(e) hos fagkontoret står ansvarlig for innholdet. Det skilles med dette skarpt mellom NAVs skjemaer hva gjelder form og innhold. Innhold innbefatter alle tekstlige aspekter ved skjemaet. Innholdet skrives og “eies” av fagkontoret. Seksjon for informasjonstjenester tegner på sin side selve skjemaet og “eier” således formen.<sup>90</sup> Selv om Seksjon for informasjonstjenester ofte kommer med forslag til endringer av tekstene, er det det aktuelle fagkontoret som godkjenner den endelige versjonen av innholdet. Det er således den samme instansen som utarbeider første utkast og står for endelig godkjenning av skjemaets innhold og ordlyd, etter potensielt flere runder mellom de ulike instansene som er med i utarbeidelsen av det. Det er ikke egne språkfaglig ansatte med i utarbeidelsen av skjemaene.

---

<sup>90</sup> Begrepet om eierskap var måten informantene i NAVs Seksjon for informasjonstjenester selv omtalte forholdet mellom innhold og form.

## Revidering av skjemaet

Informanten i NAV kunne ikke si når skjemaet slik det forelå per 26. februar 2010 ble utformet. Det er under kontinuerlig bearbeidelse, og det kan derfor stadig foretas endringer av det. Det ble gjennomført en stor revisjon av skjemaet 1. januar 2007, foranlediget av en større lovendring med innflytelse på foreldrepengeordningen. Det er flere andre forhold som også kan føre til endringer av skjemaer i NAV. Et slikt forhold kan være en avgjørelse om å innføre ny terminologi i NAV, som begrepet *bruker* om de innbyggerne NAV er i kontakt med. Dette begrepet er aktivt foretrukket over andre mulige betegnelser, og skal derfor gjenspeiles i det tekstlige materialet fra NAV. I slike tilfeller arbeider fagansvarlige på fagkontorene sammen med Kommunikasjonsenheten i NAV.

Som følge av endringene i den norske ekteskapsloven som trådte i kraft 1. januar 2009, har det oppstått et nytt juridisk begrep på familieområdet: *Medmor*. Dette er betegnelsen på den av mødrene i et samboer- eller ekteskap med barn som ikke har født barnet. Denne tilsvarer juridisk en forelder dersom visse vilkår er oppfylt.<sup>91</sup> Informanten i NAV oppga i intervjuet at det ikke var aktuelt å revidere skjemaet ved å innlemme dette nye juridiske begrepet i alle sammenhenger der dette juridisk sett er aktuelt, eksempelvis alle steder der det per nå står “far”. Begrunnelsen var den tidligere beskrevne tanken NN opererte med om en gjennomsnittsleser av tekstene, som finnes hos anslag 70-80% av de potensielt empiriske leserne. De utgjør de intenderte leserne av tekstene, og NN utarbeider tekster som skal fungere for denne gruppen. Begrepet medmor ble ikke ventet å være spesielt aktuelt for disse. Det var derfor ikke aktuelt å endre betegnelser i skjemaet til eksempelvis “far/medmor”. NN hadde da intervjuet ble foretatt ikke utarbeidet noe eget informasjonsmaterieell for denne gruppen av potensielt empiriske lesere, men anslo at dette ville gjøres i fremtiden. Eksisterende skjemaer og informasjonstekster vil da sannsynligvis oppdateres ved å informere om at “[M]edmor vil i det følgende bli omtalt under samme kategori som far” eller med lignende formuleringer. I tillegg vil denne gruppens forventede informasjonsbehov trolig løses ved å publisere en informasjonstekst på [www.nav.no](http://www.nav.no) der det spesifikt redegjøres for deres rettigheter og plikter.

---

<sup>91</sup> Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, *Medmorskap*, [http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/foreldre\\_og\\_barn/fodsel/medmorskap.html?id=584222](http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/foreldre_og_barn/fodsel/medmorskap.html?id=584222), lest 29.04.2011.

## **Ulike intenderte lesere**

I tillegg til brukerleserne har skjemaet også en annen gruppe av intenderte lesere, i følge NN: Saksbehandlere i NAV. Disse leser og fatter vedtak basert på informasjon som fremkommer i skjemaet *etter* at det er fylt ut. De forholder seg således til skjemaet i en annen utgave enn den første gruppen. Som jeg beskrev i kapittel 2 har denne flerfasetteringen av skjemaets leserinstanser relevans for skjemaets status. I utfyllingen oppfylles skjemaets potensiale som tekst for NAV: Det endres fra et tomt oppsett for utfylling til en anerkjent tekst. Skjemaene behandles da også svært ulikt i for- og etterkant av utfyllingen, både av NAV selv og den eller de som fremmer krav fra Folketrygden. Fra å være en lett tilgjengelig, lavt verdsatt tekstlig råvare tillegges det juridisk verdi, tyngde og ansvar. Endringen kommer av tekstenes videre intenderte livsbane etter utfylling. De returneres til NAV, enten via postgang eller ved personlig overlevering, hvorpå de registreres, behandles og deretter arkiveres. Nå er det ikke lenger den som fremmer krav, men den eller de som behandler kravet som er skjemaets intenderte lesere. Den fullendte teksten møtes her med faste prosedyrer, profesjonelle blikk og rutiner for å avdekke feilaktige forhold. Det er derfor avgjørende for saksbehandlerleserne at skjemaet er utformet i overenstemmelse med de indre og ytre føringene for utarbeidelse av informasjon som pålegges NN. I tillegg sees skjemaet nå i sammenheng med supplerende og understøttende tekster: Dokumentasjonen som underbygger kravets validitet og rettmessighet. Etter saksbehandlingen fattes det en beslutning, i form av et til- eller avslag. Denne får uvegerlig økonomiske konsekvenser for den eller de som fremsatte kravet. Dersom kravet innvilges utbetaler NAV penger, mens de i motsatt fall ikke gjør det. Man kan da klage på det fattede vedtaket, og saken behandles på nytt av NAV og/eller oversendes Trygderetten. De fungerer som klageinstans for trygde- og pensjonsspørsmål fra Folketrygden.<sup>92</sup> Tekstene og den medfølgende dokumentasjonen blir da gjenstand for ny lesing av atter andre potensielt empiriske lesere. Disse har ulike tilnærminger til teksten – de ser etter forskjellige ting, og behandler den annerledes. Behovene er dermed også ulike. Det er NAVs jobb å ta stilling til disse ulike gruppenes varierte og potensielt motstridende behov.

## **Krav om opplysninger**

Skjemaets rolle som juridisk avtale mellom NAV og den eller de som fremmer krav fra Folketrygden virker inn på utformingen av det. Som jeg viste i kapittel 2 er NAVs tekster regulert av retningslinjer for veiledning og opplysning. De er blant annet pålagt å opplyse om

---

<sup>92</sup> Trygderetten, *Om Trygderetten*, [http://www.trygderetten.no/ikbViewer/page/om?p\\_lang=2](http://www.trygderetten.no/ikbViewer/page/om?p_lang=2), lest 29.04.2011.

regelverket ligger til grunn for ytelsen og brukernes rettigheter og plikter. Det er i tillegg avgjørende at tekstene er utformet i overensstemmelse med den juridiske avgrensningen av dem. Skjemaet er utformet i overensstemmelse med disse kravene, oppga NN. NAV er avhengig av retninglinjene for skjemaet er fulgt. I motsatt fall risikerer de at brukere klager på informasjonen de har mottatt. Det er viktig for NAV at brukeren ikke skal kunne komme i ettertid og si at han eller hun ikke mottok all aktuell og relevant informasjon, mente NN. Vedkommende forsikrer seg gjennom skjemaets orienteringsdel om at de har informert om ordningene i tilstrekkelig grad.

I tillegg til disse juridiske føringene i utarbeidelsen av informasjonstekster kommer NAVs egne retningslinjer for utforming av tekster. Disse dikterer at informasjonstekster ikke skal overstige én side i lengde. NN utdypet ikke bakgrunnen for dette kravet i intervjuet. Jeg antar i det videre at det bunner i en oppfatning av at lange tekster er lite tilgjengelige. Jeg mener å finne belegg for denne tolkningen i NNs øvrige uttalelser om omfanget på informasjonstekstene i skjemaet, se under.

Ulike juridiske og interne føringer virker altså direkte styrende på hvilke opplysninger informasjonstekstene skal inneholde, i tillegg til det tillatte maksimale omfanget på tekstene. I tillegg har skjemaet ulike grupper av intenderte lesere. Disse har ulike formål med lesingen, med bakgrunn i deres roller i saksbehandlingen av kravene som fremmes. NN utformer skjemaet med alle disse gruppene for øye, og tar hensyn til deres kjente behov så vidt det er mulig.

NN prøver å legge informasjonstekstene i skjemaet til rette for brukerleserne. I de tilfellene vedkommende finner det mulig, skrives tekstene så tett om mot dagligspråket det lar seg gjøre uten at det går på bekostning av det faglige og juridiske innholdet. Det pedagogiske hensynet til disse leserne kan generelt også løses ved å legge til utdypende eller forklarende setninger i tekstene. Da tar tekstene utgangspunkt i hverdagsforståelsen til skjemaets potensielt empiriske lesere: Introduksjonen til kvalifiseringsnormene for teksten begynner hos leserne heller enn fra NAV. I *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* har det vist seg å være vanskelig å gjennomføre slike tiltak for å bedre leserforståelsen. Årsaken er NAVs interne føring om informasjonstekstenes lengde, oppga NN. I den første informasjonsteksten i skjemaet er det ikke fysisk plass til forklarende setninger når regelverket er redegjort for. NN uttalte da også i intervjuet at informasjonstekstene er “ille lange nok som de er”. Informanten i NAV har derfor avgjort å ikke redegjøre for ordningens

videre saksgang i skjemaet. Informasjon om dette følger i stedet med vedtaksbrevet brukerleseren eventuelt mottar i posten når kravet har blitt innfridd.

Informanten i NAV ble spurt om hvorfor skjemaet inneholder mye informasjon om regelendringene som trådte i kraft 1. juli 2009, nær et halvt år før intervjuet ble foretatt, når tekstene har så begrenset med plass til rådighet. NN opplyste da om at dette var opplysninger NAV var pliktige å gi. Opplysningene skulle imidlertid fjernes fra skjemaet den påfølgende uken. Man plikter å fremme kravet om ytelse ved fødsel og adopsjon innen seks måneder etter barnets fødsel eller omsorgsovertakelsen av det. Seks måneder etter regelendringen ville opplysningene derfor automatisk være irrelevante for den eller de som da vil fremme krav fra Folketrygden.<sup>93</sup> NAV plikter imidlertid å opplyse om de tidligere reglene for ytelsene i tre år etter seks-måneders-fristen fra fødsel etter 1. juli 2009. Brukernes variasjonsmuligheter i utbetalingen av ytelsene de mottar tilsier dette. NN ville trolig overholde plikten ved å publisere en informasjonstekst på [www.nav.no](http://www.nav.no). Der vil det redegjøres for de tidligere reglene, i tillegg til mulige overgangsordninger for de som fremmet krav om ytelse før 1. juli 2009.<sup>94</sup>

### **Vekting av hensyn i utformingen**

Siden skjemaet tjener ulike funksjoner for de enkelte intenderte leserne av skjemaet, er det for NN tidvis vanskelig å kombinere hensynene til dem. Av og til må noens hensyn prioriteres over andres. I praksis betyr det at lovreguleringer og NAVs retningslinjer for utforming av tekster veies opp mot hensynet til leservennlighet. NN sa om slik vekting at kravet til juridisk korrekthet veier klart tyngre enn hensynet til brukerleserne av tekstene. Konsekvensen av vektingen er at juridiske hensyn innrømmes forrang for språklige i utformingen av skjemaer og informasjonstekster NN er ansvarlig for. De gjeldende kvalifiseringsnormene tillates ikke endret eller supplert med det NN vet er brukerlesernes innledende kategorier om saken. Dermed tilfaller det de potensielt empiriske leserne å lære seg grunnlaget tekstene bygger på.

De ferdig utfylte skjemaene fra NAV skal i prinsippet kunne legges til grunn i rettssaker, og forstås derfor som juridiske dokumenter. Fattes det vedtak på bakgrunn av misforståelser eller juridiske "hull" i et skjema, kan vedtaket ankes inn for Trygderetten. Det kan også prøves rettslig. Informanten i NAV trakk frem som et eksempel på hvor vare de juridiske nyansene i tekst kunne være at det er relevant om man bruker begrepet «bør» over

---

<sup>93</sup> Intervjuet ble foretatt 26. februar 2010.

<sup>94</sup> NAV, *Foreldrepenger: Lovendring 1. juli 2009*, NAV, 2009, <http://www.nav.no/Familie/202560.cms>, lest 29.04.2011.

«skal» i en tekst. Prioriteringen av juridiske fremfor språklige hensyn i tekstene leder til at tekstene er skrevet i det NN kalte *jussespråk*: Et språklig uttrykk som ligger tett opp mot det juridiske fagspråket. Uttrykket svarer til det jeg har karakterisert som den gjeldende tekstkulturen i NAV. Jussespråket ble av NN oppfattet som vanskelig å forstå for brukerleserne. Med denne uttalelsen er det klart at NN erkjenner hva som gjør tekstene uforståelige for de potensielt empiriske leserne av skjemaet: NAV og brukernes begrepsapparat om saken det dreier seg om er ikke det samme, og de forstår derfor saken ulikt. Informanten mente at det var få muligheter for å bringe brukerlesernes forståelser nærmere NAVs i tekstene. Det er eksempelvis vanskelig for NN å illustrere eller gi eksempler i informasjonstekstene. De skal jo leses av en vidt sammensatt gruppe av potensielt empiriske lesere, med ulike rettigheter i Folketrygden. Eksemplene kan ikke bare angå en av gruppene, for eksempel foreldre med delt omsorg og rett til foreldrepenger. Begrensingene på tekstenes omfang spiller også inn. Det er vanskelig å gi illustrerende eksempler for sammensatte grupper etter at regelverket er redegjort for på mindre enn én side.

### **Språkarbeid i NAV**

Det er ikke egne språkfaglige ansatte i NAV, og det språkfaglige arbeidet som utføres i NAV er utført av innleide, eksterne konsulenter. Språktjenestene som utføres er oversettelser av skjemaer, utført av translatører. Det ble i 2009 inngått 15-17 avtaler for å oversette sentrale skjemaer til andre språk. Hvilke skjemaer som oversettes, velges ut av NAV selv. Det prioriteres fra NAVs side å ha like god juridiske dekning i alle versjoner av skjemaene. Translatørene som benyttes kvalitetssikres derfor faglig. Det vektlegges om de har relevant erfaring innen det fagfeltet de skal oversette til eller fra. I arbeidet med oversettelser prioriteres det at faglige og juridiske hensyn overholdes, før hensyn til leservennlighet og språklig tilgjengelighet.

NAV har gjennomført prosjekter der de har samarbeidet med eksterne aktører som har hjulpet dem med å bedre leserhensyn. Det ble da tydelig for NN at juridiske nyanser i språk ikke lett kan forvaltes korrekt av de som ikke har faglige forutsetninger for det. De eksterne aktørene ønsket å endre tekstene til å ligge nærmere dagligspråket, slik at de kunne forstås av flest mulig av de potensielt empiriske leserne. De foretok derfor flere endringer av tekstene. NN nevnte som eksempel at formuleringen “å bo sammen” ble byttet ut med “å leve sammen”. Dette er i juridisk sammenheng to ulike ting, som ikke automatisk kan

sammenstilles. Forslaget ble derfor forkastet. Hensynet til juridisk presisjon overstyrte i dette tilfellet forslaget som skulle bedre leservennligheten.

### **Informasjonstekstenes funksjoner**

De tre informasjonstekstene i skjemaet har ifølge informanten i NAV ulike funksjoner. Den første teksten, *Informasjon*, er ment å skulle gi en kortversjon av regelverket og opplyse om rettigheter og plikter. Den anses av NN å være den viktigste teksten, og er derfor plassert først i skjemaet. Begrunnelsen for plasseringen er at konsekvensene av å gå glipp av informasjon i den første teksten er større enn å gå glipp av informasjon i de øvrige tekstene. Informasjonstekstene i skjemaets rekkefølge er altså plassert etter et hierarkisk prinsipp. Plasseringen angir den intenderte kronologien for lesingen av dem. Siden den første informasjonsteksten redegjør for regelverket som ligger til grunn for ytelsene, er den viktig for skjemaet som en fullstendig informasjonskanal. Det man som potensielt empirisk leser måtte lure på i forbindelse med fremmingen av kravet skal man kunne finne relevant informasjon om her. Dette står tilsynelatende i motsetning til den tidligere beskrevne forestillingen om den intenderte leseren som anslagsvis 70-80% av den totale gruppen lesere. De utelatte leserne avgrenses av antatt manglende kompetanse, samt av feil innstilling til saken: De leter med et utgangspunkt og et tilhørende begrepsapparat NAV ikke gjør bruk av i skjemaet. Det er noe annet enn at informasjonen ikke foreligger. Den er der, men siden den er kategorisert etter et annet normsystem enn det brukerleserne opererer med, finner de ikke opplysningene de leter etter. De leter feil, og derfor finner de ikke informasjonen, mener NN. Den første informasjonsteksten oppfyller dermed kun intensjonen om en fullstendig informasjonskanal dersom leseren antar det samme perspektivet som NAV. Det gjorde informantene, som jeg vil vise i kapittel 4.3.1.3, ikke.

Informanten i NAV oppga at den andre informasjonsteksten, *Generell informasjon*, i ikke er prinsipielt forskjellig fra den første. Opplysningene i denne kunne derfor like gjerne vært plassert sammen med den første teksten. Standardiserte formater i NAV som er felles for flere skjemaer kan være årsaken til at informasjonen her er fordelt på to informasjonstekster. NN antok at disponeringen kunne virke mer logisk i andre skjemaer. NN oppfattet ellers at denne andre informasjonsteksten tar for seg mer generelle trekk og aspekter ved ordningene, som innleveringsfrist for skjemaet og organisering av feriepengeutbetalinger fra NAV. Siden den første veiledningsteksten har tatt hånd om de obligatoriske innholdskravene til tekster fra NAV, kan NN dermed bruke denne teksten til å opplyse brukerleserne om ting vedkommende



vet de lurte på – som kontekstuelle forhold. Likevel utelates altså informasjon om de videre prosedyrene i saksbehandlingen av kravet, av hensyn til mengden informasjon.

I denne og i den foregående informasjonsteksten er det totalt tre henvisninger til [www.nav.no](http://www.nav.no) og til de lokale NAV-kontorene. Henvisningene er alle av generell karakter. URL-adressen viser til nettstedets forside heller enn til en nettside med informasjon mer nærliggende til årsaken til henvisningen. Kontaktinformasjon til de lokale NAV-kontorene, eller opplysninger om hvor denne kan fremskaffes, innlemmes heller ikke. Eksempelvis henvises det i *Informasjon* til nettstedet for ytterligere informasjon om avtaleinngåelse av graderte foreldrepenger for selvstendig næringsdrivende og frilansere: «Ved inngåelse av avtalene benyttes fastsatte blanketter. Disse kan hentes på **www.nav.no** eller fås ved henvendelse til NAV lokalt.» Henvisningene til nettstedet er aktive hyperlenker i skjemaets elektroniske versjon. Informanten i NAV ønsket at fremtidige skjemaer hadde mer spesifikke henvisninger til nettstedet, med lenker direkte til den aktuelle nettsiden.

Den tredje informasjonsteksten i skjemaet, *Veiledning for utfylling av blanketten*, fungerer i følge informanten i NAV som en konkret bruksanvisning man slår opp i underveis i utfyllingen av skjemaet. På samme måte som når man kjøper møbler fra IKEA, slår man gjerne ikke opp i bruksanvisningen før man støter på et problem, mente NN. Veiledningen er dermed ment å fungere som den teksten man blar tilbake til og leser i når man lurte på noe konkret i forbindelse med utfyllingen. Det er ingen føringer på hvilke punkter i utfyllingsdelen som blir tildelt tilsvarende punkter i veiledningen. Hva slags type informasjon som oppgis under de enkelte veiledningspunktene, er heller ikke fastlagt. NN står med andre ord fritt til å her utdype momenter vedkommende er kjent med eller antar at brukerne etterspør. Teksten skal jo nettopp være en bruksanvisning – og i bruksanvisninger får man gjerne konkrete beskrivelser av den tiltenkte fremgangsmåten for noe. Det er avgjørende at beskrivelsene ikke forutsetter for mye bakgrunnskunnskap; da vil man jo ikke klare å gjøre seg god bruk av den. NN nøyer seg imidlertid med å presentere og duplisere informasjon som tar utgangspunkt i de samme kvalifiseringsnormene som de øvrige informasjonstekstene. Det betyr i praksis at dersom skjemaets potensielt empiriske lesere er usikre på utfyllingen av et felt fordi de ikke forstår det som står i de første informasjonstekstene, forklarer ikke veiledningen det på en annen måte. Den forutsetter kompetanse i den samme tekstkulturen som de øvrige tekstene i skjemaet.

Tekstens intensjon fra NNs side er altså å utdype eller duplisere opplysninger fra skjemaets øvrige tekster. Likevel presenteres ny informasjon om regelverket i denne

veiledningen. I felt 1.1 blir vi fortalt at «[T]erminbekreftelse må være utstedt etter 26. svangerskapsuke». Dette står det ikke i noen av de andre tekstene. I samme avsnitt opplyses det om at «[F]ødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser fra folketrygden», hvilket heller ikke kommer frem i de andre tekstene. I felt 2.4 opplyses det også om hvordan dato for omsorgsovertakelse ved adopsjon beregnes. «Ved adopsjon fra utlandet regnes som regel omsorgsovertakelsen å finne sted når foreldrene kommer til Norge sammen med barnet, og de har den daglige omsorgen for det.» Se forøvrig kapittel 4.3.2.1 for informantene i undersøkelsens erfaring med og vurdering av denne strategien for henvisning.

### **4.2.3 Hensyn i utfyllingsdelen**

Her redegjør jeg for NNs vurderinger av skjemaets utfyllingsdel. Det er viktig å få innblikk i hvilke valg informanten har tatt i utarbeidelsen av denne. I kapittel 4.3.2 kommer informantene i undersøkelsens inntrykk av og strategier med teksten frem. Hva som ligger til grunn for den endelige utformingen av teksten, vil derfor gi oss en god bakgrunn for å vurdere tekstenes vellykkethet. Også her er informasjonen hentet fra intervjuer med informanten i NAV og NAVs Seksjon for informasjonstjenester.

### **Opplysningene som etterspørres**

Det er prinsipielt samsvar mellom informasjonen man får i orienteringsdelen og de enkelte feltene for utfylling. Som vist over skal informasjonstekstene dekke alle mulige variasjoner av de relevante sakforholdene hos skjemaets potensielt empiriske lesere. Uklarheter som kan tenkes å dukke opp i denne sammenhengen, skal foregripes her. Utfyllingsdelen speiler disse opplysningene. Uansett hvilken livssituasjon man er i, skal opplysningene om den som er viktige for å avgjøre kravet, kunne oppgis i utfyllingsdelen. De opplysningene NAV etterspør i skjemaet er de som trengs for å kunne avgjøre kravet, oppga NN. Spørsmål eller krav til dokumentasjon som kan virke malplasserte eller pussige for leserne kan derfor være av stor betydning for den videre saksbehandlingen. Når NAV eksempelvis krever at terminbekreftelsen skal være datert etter 26. uke i svangerskapet, har dette å gjøre med hva myndighetene medisinsk regner som fødsel i motsetning til abort. Datoen for fødselen til et dødfødt spedbarn kan altså være avgjørende for hvorvidt foreldrene har krav på ytelser eller ikke. Det er derfor viktig å avklare dette i skjemaet. NN påpekte det paradoksale ved opplysningene NAV etterspør: Det er ofte de tilsynelatende enkle og små spørsmålene som er de vanskelige og avgjørende elementene i et skjema. Ting leserne ikke finner nevneverdige

kan dermed være de viktigste opplysningene for NAV. Igjen ser vi ulikheter i avsenders og mottakers innledende kategorier i forståelsen av saken.

### **Prioriterte hensyn i utfyllingsdelen**

Informanten i NAV utformet også denne delen av skjemaet med hensyn til de to gruppene av potensielt empiriske lesere – brukere og saksbehandlere. Disse gruppene er parallelle intenderte lesere av skjemaet, og NN oppga å ta hensyn til begge gruppene i arbeidet. NN nevnte tre konkrete valg som var tatt med hensyn til de intenderte leserne kjente behov – alle tre dog med hensyn til gruppen saksbehandlere i NAV. Det første hensynet er den vertikale rekken med avsnitt i utfyllingsdelen, som jeg beskrev i kapittel 4.1.2. Feltene er ment kun for NAV: De inngår i registreringen og saksbehandlingen av kravet. Denne gruppen av intenderte lesere har også aktive direktiver knyttet til det utfylte skjemaet. De skal ikke bare lese, men også fullføre teksten. Brukerleserne skal derimot ikke forholde seg til feltene. De er ikke ment for dem, og de kan derfor ignoreres. Informantene i undersøkelsen hadde imidlertid, som jeg viser i kapittel 4.3.2.1, problemer med å overse dem. De antok at alle feltene i skjemaet var ment for dem, siden de stod der. At utfyllingsdelen hadde egne felter for andre enn brukerleserne, slo dem heller ikke som naturlig da de fant ut av det.

Hensynet til saksbehandlernes kjente behov i utformingen av skjemaet viste seg også ved rekkefølgen på de opplysningene brukerleserne skal gi. I det første avsnittet skal de ta stilling til og fylle ut hva slags ytelse de fremmer krav om gjennom skjemaet. Dette var ifølge NN nyttig når skjemaene som mottas skal kategoriseres. Det er i NAVs interesse å raskt avklare hvilken form for ytelse det dreier seg om. Avsnittet som avklarer dette forholdet er derfor plassert først. Det andre avsnittet i utfyllingsdelen er «2 Hvem kravet gjelder for». NN oppga i intervjuet at avsnittet av samme grunn som det første var plassert tidlig i skjemaet. Det hjelper NAV i registreringen av kravet. Som nevnt over er informasjonstekstene i skjemaet ordnet etter et hierarkisk prinsipp. Viktigheten på opplysningene i tekstene angir den tiltenkte rekkefølgen for lesing av dem. I skjemaets utfyllingsdel er rekkefølgen derimot avgjort av NAVs behov i den senere saksbehandlingen av kravene. Deres prioriterte avsnitt å forholde seg til danner grunnlaget for sammenhengen brukeleserne skal se saksforholdene i. NN prioriterer NAVs behov for en viss rekkefølge.

## Duplisering av informasjon

Brugerlesernes behov tas hensyn til på andre måter. Som vist anslo NN at mange ikke leste informasjonstekstene i skjemaet før de gikk i gang med utfyllingen. NN antar dermed et prinsipielt underskudd på nødvendig kunnskap om regelverket hos de som fyller ut skjemaet. Det er en viss fare for at potensielt empiriske lesere fyller ut skjemaet uten å ha gjort seg kjent med kunnskap NAV helst så at de hadde forholdt seg til. NNs løsning på denne potensielle unnlatsen av å lese tilhørende informasjon er å duplisere informasjon vedkommende oppfatter som avgjørende viktig. De potensielt empiriske leserne leser jo nødvendigvis det som står i utfyllingsdelen av skjemaet. NN oppgir derfor deler av skjemaets orienteringsdel på nytt her. Informanten kan ikke vite om den som har fylt ut skjemaet NAV mottar har lest informasjonstekstene – men NN *vet* at de har fylt ut skjemaet. Slik duplisert informasjon tilsvarende de ni tilfellene av informasjon i utfyllingsdelen som er mer enn instruktiv veiledning, som jeg beskrev i kapittel 4.1.2. Det er ikke faste retningslinjer for hvilken informasjon som regnes som så viktig at den skrives inn her. Slik duplisering gjøres dermed på grunnlag av erfaring, og er en skjønnsmessig vurdering av NN.

De ni utvalgte saksforholdene er sentrale etter NNs oppfatning. I tillegg er de ofte misforstått eller oversett av tidligere faktisk empiriske lesere av skjemaet. Det er jo nettopp begrunnelsen for å understreke informasjonen på denne måten. Vi kan dermed forutsette at dette er ni problematiske punkter også de foregående informasjonstekstene. Dersom de forventede direktivene fremgikk greit av disse tekstene samt utfyllingsdelens ordlyd alene, hadde vel brukerleserne gjort det riktig. Herved blir det klart at NN har mer presis kunnskap om hva som er vanskelig med tekstene enn kun generelle oppfatninger av at jussespåk er utilnærmelig for uinnvidde lesere. Det byr seg her en mulighet til å introdusere og forklare denne tekstkulturens kvalifiserende og direktiviske normer for brukerleserne. Det gjøres da også til en viss grad: Som vist er flere av de ni opplysningene forholdsvis utvetydige. I avsnitt tre presiseres det at personopplysninger må oppgis av både mor og far, og i avsnitt fire understrekes det at man må dokumentere inntektsopplysningene man oppgir. Det er altså ikke tvil om hva man skal *foreta* seg i disse feltene. Problemer oppstår likevel ved begge disse tilfellene, som jeg viser i kapittel 4.3.2. Informanten K2 skulle være alene om omsorgen til barnet, og kjenner ikke barnefarens identitet. Må hun da oppgi personopplysninger om faren? Det fremgår ikke av informasjonstekstene i skjemaet, og hun fant ikke oppklarende informasjon på nettstedet. Den dupliserte informasjonen er her ikke oppklarende, fordi den kun forsterker informasjonen K2 allerede har blitt forelagt, men funnet utilstrekkelig. Det

andre tilfellet jeg nevnte av duplisert informasjon gav heller ikke informantene M3 og K4 svarene de trengte. De var jo studenter, og hadde gjennomgående problemer med å finne ut om de i kraft av studiene hadde opparbeidet seg rett til foreldrepenger. Hvis så ikke var tilfelle, trengte de vel heller ikke å dokumentere månedlige lån- og stipendutbetalinger fra Lånekassen? Det hjalp det derfor lite at NAV repeterte viktigheten av å dokumentere inntekten. For *gjelder* inntekten deres, premisset for relevansen av dokumentasjonen? Tilleggsinformasjonen gjør altså ingenting for å oppklare problemene NN vet at brukerleserne har: De dupliserer i stedet det kvalifiserende normgrunnlaget for opplysningene. Man må dermed være en innlemmet og kompetent deltaker i den gjeldende tekstkulturen for at den eksplisitte instruksjonen skal være til ytterligere hjelp. Avsenderens perspektiv er her det samme, og det tilnærmer seg ikke mottakerens. I stedet repeteres et ukjent, utilgjengelig premiss for å følge skjemaets forutsatte direktiver.

### **Henvisninger til orienteringsdelen**

Som jeg vil vise i kapittel 4.3.2.1 reagerte to av informantene i undersøkelsen på at henvisningen i utfyllingsdelens felt 2.1, der man skal avklare hvilke/hvilken av foreldrene som fremmer krav om ytelser fra Folketrygden, henviste til den tredje informasjonsteksten i skjemaets avsnitt 5.3-5.6, som tar for seg muligheten for avbrudd i stønadsperioden. NN oppga at det kunne være ulike årsaker til denne henvisningens plassering, men var usikker på hva denne kunne skyldes. En glipp i korrekturlesing ved en endring av skjemaet kan ha gjort at nå inkonsekvente henvisninger har blitt stående. Mest sannsynlig var det likevel at henvisningen var utformet slik fordi informasjonen er meget viktig. Det henvises derfor eksplisitt til den slik at skjemaets potensielt empiriske lesere skal bli tilbake og lese den. Hvorfor denne henvisningen like fullt ikke følger av *utfyllingsdelens* felter 5.3-5.6, oppga NN ikke. Informanten i NAV mente at dersom potensielt empiriske lesere lurte på noe i utfyllingsdelen av skjemaet, burde de alltid gå tilbake til veiledningen for å se om punkter der tilsvarende feltet de lurte på. Henvisningenes funksjon er dermed å lede leseren tilbake til veiledningen. Her er man ment å lese feltet som tilsvarende feltet i utfyllingsdelen – eller andre felter i veiledningen. I tillegg har utfyllingen som forutsatt direktivnorm at hvis det *ikke* står noen henvisning tilbake til veiledningen, burde leseren likevel gå tilbake til den for å se om denne teksten har et slikt punkt. Informasjonen NN mener leseren burde gjøre seg kjent med her, kan også ligge under andre felter. Ved usikkerhet i felter som ikke har spesifiserte veiledninger kan altså hele den tredje informasjonsteksten ha relevante opplysninger. I tillegg

kommer den generelle oppfordringen om å «Se orienteringen» i utfyllingen av felt 2.5. Her skal man angi andre årsaker enn aleneomsorg til at foreldrene ikke skal dele perioden de mottar foreldrepenger. Årsakene skal videre oppgis i felt 7. Hvorfor man skal se i orienteringen, hva man skal se etter og hvor i de tre tekstene man skal lete, opplyses det ikke om.

### **Manglende utfylling og dokumentasjon**

Informanten i NAV har i egenskap av sitt arbeid som seniorrådgiver ikke selv direkte kontakt med de brukerne som fyller ut skjemaet. Vedkommende er derfor avhengig av andres tilbakemeldinger på hvordan skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* fungerer. Innspill kommer fra brukere gjennom tilbakemeldingsskjemaer, eller som erfaringer fra saksbehandlere i NAV. De tilbakemeldingene NN har fått har dreiet seg om at dersom brukere er usikre på hva de skal fylle inn i skjemaet, er det mange som lar det aktuelle feltet stå blankt. De leverer dermed fra seg ufullstendig utfylte skjemaer. Usikkerhet leder her til unnfallenhet fra å fylle ut opplysningene som etterspørres. Opplysningene er imidlertid nødvendige for å kunne saksbehandle kravet som fremmes. Skjemaene sendes derfor i retur dersom NAV mottar skjemaet per post, eller brukeren blir bedt om å fylle ut det aktuelle feltet dersom det leveres på direkte på et NAV-kontor. Skjemaets tidligere, reelt faktisk empiriske lesere har dermed ikke oppfattet, eller latt være å følge, direktivnormene skjemaet forutsetter. Deres forsøk på å heve skjemaet til gyldig tekst ved utfyllingen godtas derfor ikke av NAV. I tillegg er det mange brukere som ikke sender med obligatoriske vedlegg til skjemaet, oppga NN. Det dreier seg for en stor del om manglende inntektsdokumentasjon og terminbekreftelser. NAV har heller ikke anledning til å saksbehandle krav med ufullstendige opplysninger. De må i mange tilfeller tilfeller derfor etterlyse dokumentasjonen fra de som fremmer kravet. Det er ikke utarbeidet standardbrev i NAV for etterlysning av opplysninger. Saksbehandlerne i NAV tar derfor selv kontakt med brukeren i hvert enkelt tilfelle. Etterlysningene kan sendes enten per brev, e-post, telefon eller SMS.

NN oppga i intervjuet å ha fått konkrete tilbakemeldinger på at avsnitt fire i skjemaets utfyllingsdel er for uklart disponert, og at dette leder til mange feilaktige utfyllinger. Det er vanskelig å vite hvilke felter mor skal fylle ut, og hvilke som er ment for far. NN var enig i dette. Vedkommende hadde derfor vurdert å splitte skjemaet i parallelle utgaver – et for mor, og et annet for far. Forslaget var imidlertid vanskelig å gjennomføre all den tid fars rett på

ytelser er avhengig av hva mor gjør i det tidsrommet far fremmer krav om permisjon. Løsningen ble derfor forkastet. Informanten K2 kunne ha blitt hjulpet av en slik løsning – da hadde hun ikke trengt å finne ut om hun måtte forholde seg til far. Om far var et viktig saksforhold ville da blitt avgrenset ved skjemaets utforming selv. Forståelsen av saken formes etter de momenter som trekkes frem som viktige, hevdet jeg i kapittel 2. Opplæringen i og bevisstheten rundt hva som er saken danner de kvalifiseringsnormene vi følger i arbeidet med å fylle ut skjemaet. Dersom far ikke må være tilstede i skjemaet for mor, påtvinges ikke mødre som er alene med barnet usikkerhet om hvorvidt de likevel må oppgi opplysninger om ham.

### **Endring på bakgrunn av tilbakemeldinger**

Siden informanten i NAV ikke selv har direkte kontakt med brukere, er det vanskelig for vedkommende å vite hvor mange tilbakemeldinger på skjemaet NAV til sammen mottar. NN anslo å få rundt 20 innspill i året som direkte angår *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon* (NAV 14-05.05). Disse ble vurdert til å være av ulik karakter og nytteverdi. Flere av tilbakemeldingene formidler nemlig at NAVs brukere er misfornøyd med skjemaet, uten at det også fremgår hva ved skjemaet brukerne er misfornøyd med. NN forklarte at når vedkommende mottok slike tilbakemeldinger, ble de derfor vurdert med tanke på om vanskene brukeren hadde med skjemaet var representative. Motsatt kan problemet bero i en misforståelse hos den enkelte leseren. Dersom NN lander på at det siste er tilfelle, blir innspillet eller innvendingen forkastet. Henvendelser fra enkeltbrukere kan likevel føre til direkte endringer i skjemaet, dersom NN vurderer problemet som hensiktsmessig å løse. Dette er likevel også et prioriteringsspmål. Hva NAV får igjen for endringen vurderes opp mot ressursene det krever å foreta den. Dersom en endring som krever lite ressurser kan gi store utslag for brukerne eller NAV selv, prioriteres dette høyere enn hvis en endring som krever store ressurser ikke kaster mye av seg.

### 4.3 Lesernes opplevelser

De følgende analysene gjøres på bakgrunn av intervjuene med de 11 informantene. Som jeg beskrev i kapittel 3 er intervjuene informantenes inntrykk av skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*. Samlet danner materialet dermed et arsenal av meninger om tekstene. Inntrykkene kan være både sammenfallende og enestående. I det videre vil meningene settes og sees i sammenheng, i et forsøk på å finne ut hvordan leserne mener tekstene fungerer. Informantenes oppfatninger av skjemaet er slik berettiget kritikk fra dets faktisk empiriske lesere.

#### 4.3.1 Informasjonstekster fra NAV

Her tar jeg opp informantenes syn på informasjonstekstene de leste før og underveis i arbeidet med å fylle ut skjemaet. De leste tekster både på [www.nav.no](http://www.nav.no) og i selve skjemaet. Meningene om tekstene vil presenteres og drøftes under ett. Det er prinsipielle forskjeller på tekster man finner på nettstedet og tekstene i orienteringsdelen på et skjema, som jeg viste i kapittel 4.2.1.2. Nettekstene forventes ikke å ha samme direkte innflytelse på hva potensielt empiriske lesere fyller ut i skjemaer som skjemaets egne informasjonstekster. Det er heller ikke like strenge retningslinjer når det gjelder begrepsbruk og omfang for nettekster og skjematekster. Likevel behandler jeg informantenes meninger om tekstene samlet. Det skyldes to forhold. For det første, at NAV forventer og foretrekker at deres brukere oppsøker nettstedet for informasjon om ulike ordninger og ytelser fra NAV. Og for det andre, at informantene i undersøkelsen også for en stor del foretrakk å oppsøke informasjon på nettstedet før de fylte ut skjemaer fra NAV. Denne undersøkelsen handler om vellykketheten til tekstene – i hvilken grad leserne finner, forstår og klarer å gjøre seg god bruk av opplysningene NAV gir dem. Om informasjon gjøres tilgjengelig på nett, på papir eller hos de enkelte NAV-kontorene er interessant. Den materielle tilgangen til tekster virker uvegerlig inn på vår forståelse av den. I denne sammenhengen er likevel det  *neste*  skrittet det viktige: Når informasjonen allerede foreligger, og skal forstås og brukes.

Sitater fra informantene innledes med de tildelte informantinitialene, som M5 og K5. Jeg som intervjuer siteres med initialen I.



#### 4.3.1.1 Tilgang til tekstene

De fleste informantene i undersøkelsen foretrakk altså informasjon på [www.nav.no](http://www.nav.no) den første gangen de skulle gjøre seg kjent med ytelsene. Dersom det oppstod spørsmål, ville de også først se etter svar på nettstedet, før de eventuelt tok personlig kontakt med NAV via e-post, telefon eller oppmøte. M4 uttalte at «[J]eg bruker Internett først. Det gjør jeg absolutt». M1 argumenterte for å begynne informasjonsinnhenting på nettstedet slik: «Det er jo, man kan jo ikke sitte på telefonen og spørre saksbehandleren om hvert eneste spørsmål når man skal fylle ut et sånt skjema, så å gå på nettsiden var det første vi gjorde.»

Det er verdt å merke seg at M1 og M4 med dette forutsatte at de potensielt *også* ville måtte stå i direkte kontakt med NAV underveis i prosessen med å fylle ut skjemaet. Informasjonen på nettstedet fremstod for M1 og M4 som en form for mulig første lesing, eller en innledende runde med innhenting av informasjon om ytelsene og utfylling av skjemaet. Nettstedet var dermed hverken sikkert siste eller eneste kanal for informasjonsinnhenting. For én av informantene var det heller ikke den foretrukne informasjonskanalen. M5 oppga at han helst ville unngå nettstedet i arbeidet med å fylle ut skjemaet. Han var også den eneste informanten som ikke leste tekster på nettstedet i forkant av utfyllingen. Han foretrakk å stå i direkte kontakt med NAV:

Da ville jeg kanskje først og fremst oppsøkt de på kontoret. Eller ringt de. Før Internett, faktisk. Fordi jeg, jeg ser på det som mye lettere å kunne snakke med de med en gang, da får jeg vite akkurat ... Altså, jeg *gidder* ikke å sitte og lese meg fram til ting, så da vil jeg heller bare få et kort svar med en gang.

Det ubekreftede inntrykket av hvordan informasjon presenteres på nettstedet var dermed avgjørende for M5. Flere andre av informantene ville kontakte NAV direkte dersom besøket på nettstedet ikke ga dem informasjonen de var ute etter. Dette indikerer, i likhet med holdningene til M1 og M4, at nettstedet er en form for første runde i informasjonsinnhenting.

#### Holdninger til informasjon fra NAV

Visse av informantene mente at informasjon som kommer fra offentlige nettsteder, som [www.nav.no](http://www.nav.no), måtte oppfattes vesensforskjellig fra informasjon fra andre kilder. Tekster fra det offentlige er da spesielle på grunn av presisjonsnivået og graden av korrekthet overfor

saksforholdet som formidles i dem. For K4 vurderes informasjon ulikt etter om avsenderen har monopol på informasjonen, eller om flere kilder formidler de samme opplysningene:

K4: Det offentlige er jo ... Det er litt sånn at man forventer at de har bedre, tydeligere svar enn, enn på andre ting man lurer på i verden. Altså, lurer man på hva slags vær det er så ... Eller, ja, hva skal man si?

I: Tenker du, liksom, slingringsmonn?

K4: Ja, at man forventer jo at når det er noen som har monopol på noe informasjon så har de det ... Da er det bedre å søke direkte hos dem enn i frie kanaler.

Informasjonen forventes her å være bedre og tydeligere når den formidles direkte fra den offentlige instansen som har ansvar for saken. M3 så den prinsipielle forskjellen med bakgrunn i saksforholdet som formidles i informasjonen. For en eier med monopol på saken, slik NAV har på ytelser fra Folketrygden, er det avgjørende at informasjonen som formidles er presis. Annen informasjon kan aksepteres med lavere nøyaktighet:

M3: Man må jo til den offentlige sin instans for å kunne få den informasjonen de vil gi. Og den er kanskje mer riktig. Man kan godta mer ... Mer annen informasjon fra andre enn akkurat når det gjelder statlige ting, da. Synes jeg.

I: Slingringsmonn, tenker du?

M3: Ja, for ... Ja. Det er kanskje ikke så farlig akkurat hvor mange album et band har gitt ut, men om jeg får penger til ditt og datt er litt mer viktig.

Informantene ser her behovet NAV har for å fremstille saken det dreier seg om, ytelser ved fødsel og adopsjon, presist. De har selv det samme behovet: De ønsker å få så korrekt informasjon som mulig. NAV er den offentlige instansen med ansvar for saken, og da er de den foretrukne avsenderinstansen.

### **Alternative informasjonskilder**

Flere av informantene oppga likevel at de hentet opplysninger også fra andre kilder enn NAV. De supplerte lesing på [www.nav.no](http://www.nav.no) med informasjon fra tilleggskilder. Disse kunne være venner som har gått gjennom den samme søknadsprosessen tidligere, eller andre nettkilder som tar opp ordningene. De alternative kildene har ikke det samme eierskapet til saken som NAV. De vurderes likevel ikke lavere som gyldige kilder til informasjonen. Opplysningene ble ikke tillagt mindre vekt fordi de ble formidlet av andre enn NAV. M2

uttalte at «[J]eg brukte informasjon fra nettstedet til NAV, ja, samt at jeg brukte informasjon fra kommunen og, vel, egentlig litt overalt der jeg kunne finne det». NAV konsulteres altså, men dersom NAV ikke gir svarene, går M2 andre steder. M4 oppsøkte også alternative kilder hvis NAV ikke var nok. «Hvis jeg veit at det er NAV, for eksempel. Så går jeg rett på hjemmesida, som regel. [...] Så sant jeg finner det jeg leiter etter der, da. Så hvis jeg ikke finner det der, så vil jeg kanskje søke på andre ... Forum eller diverse sånne.»

Informantene var tydelige på at NAV var ansvarlig eier av saken. Det er de som forvalter ytelsene de søker informasjon om. Formidlingen av saken, derimot, har NAV ikke et tilsvarende monopol på. Dersom NAV ikke strekker til her, går de raskt andre steder for å finne opplysningene de er ute etter. Det er altså ikke gitt at det er NAV som tilbyr den beste, i betydningen den for informantene mest brukbare, informasjonen. K4 ble spurt hvor hun ville fortsatt letingen etter informasjon dersom hun ikke fant de opplysningene hun trengte på nettstedet til NAV. Hun anslo da at hun ville få bedre hjelp fra andre avsendere enn NAV. «Akkurat det her sånn er jo noe som, det er jo på en måte mange som har vært borti det før, så da ville jeg kanskje ha prøvd et Google-søk eller gått inn i noen diskusjonsforum og søkt der.» M1 var av samme oppfatning, men syntes selv det var en paradoksal situasjon. Han reiste et prinsipielt spørsmål ved å måtte oppsøke alternative informasjonskilder fordi informasjonen han fikk fra den ansvarlige instansen ikke var tilstrekkelig. Han var ute etter informasjon om regelverket for fedres uttak av permisjon. Han fulgte en lenke på [www.nav.no](http://www.nav.no) med tittelen *Hva sier loven?*, men denne var brudde. Han søkte derfor i søkemotoren Google, og fant opplysningene han ville ha. Informasjonen fant han på nettstedet [www.forum.snartmamma.no](http://www.forum.snartmamma.no). På spørsmål om han vurderte denne informasjonen annerledes enn om han hadde funnet den på nettsidene til NAV, svarte han:

Nei, ikke annerledes. Jeg kan jo ikke gi det noe større gehalt, men det er jo mye mer sånn der *Cut to the Chase*. De er veldig sånn "Det var sånn, også var det sånn", og det er jo selvfølgelig litt sånn sludder og vås og mye sutring og at de synes reglene er urettferdige og sånn, men du får jo hvert fall av og til et ganske kjapt og tydelig svar på hva som gjelder. Og det er jo litt underlig i seg selv at man må gå til relaterte forum for å finne ut hva som gjelder i stedet for å bare sjekke det på originalkilden.

Informantene var altså ikke opptatt av å få informasjonen fra NAV – de var mer opptatt av å få informasjon. Tilgjengeligheten vurderes dermed høyere enn avsenderinstansen. Denne holdningen følger av funksjonen til opplysningene de leter etter: De skal brukes aktivt i utfyllingen av skjemaet. De har konkrete spørsmål om sin egen situasjon. De ønsker derfor

konkrete svar. Det ønsker de primært fra NAV som ansvarlig instans, og de oppsøker dem først. Når NAV ikke tilbyr informasjonen de er ute etter, leter de likevel videre. Som jeg viser i drøftingen i kapittel 5, er det underlig at NAV er opptatt av å tilby korrekt informasjon i den grad at brukerne deres leter andre steder etter informasjon de faktisk klarer å bruke.

#### **4.3.1.2 Orientering i tekstene**

Informantene var opptatt av hvordan informasjonstekstene var prioritert og disponert på de to sidene som utgjør orienteringsdelen av skjemaet. De så plasseringen av tekstene i sammenheng med lengden på dem. Flere av informantene oppfattet tekstene som ugjennomtrengelige og utilgjengelige. M3 var nødt til å bruke tid på å finne ut hva den første informasjonsteksten i det hele tatt handlet om, på grunn plasseringen av navnet på skjemaet: «Ja, jeg ville plassert det et annet sted, fordi jeg ... Jeg måtte søke litt etter hva dette skjemaet egentlig var for noe. Selv om “Informasjon” er veldig tydelig da, at det er tydelig at det er *informasjon*.» Hva teksten faktisk skulle informere han *om*, stod det ikke. K5 inntrykk av den første informasjonsteksten var at den var “tett”. Hun syntes «[D]et er mye tekst, lite skrift. Lite rom mellom teksten».

Denne masteroppgavens tittel, *En vegg av tekst*, er M1s egne ord på møtet sitt med den samme teksten. Etter hans mening var den første siden av skjemaet så full av informasjon at det i seg selv virket avskrekkende på han som leser. Den andre siden av orienteringsdelen likte han derimot mye bedre. Han mente at denne var luftigere enn den første, som var uten pauser og luft. «Her har de spart seg den plassen med tomrom både over og under som de ikke har unnet seg på den andre siden, hvor alt står ganske, ganske, ganske tett.»

#### **Inndeling i avsnitt**

Informantene lette for en stor del etter spesifikke opplysninger om deler av ordningene når de leste tekstene. De skulle jo fylle ut skjemaet etter egne livssituasjoner, og var derfor ute etter informasjon som angikk dem direkte. Da hjalp informasjonstekstenes inndeling i avsnitt dem med å sortere bort det som ikke var relevant for lesingen. Avsnittene fungerte som en form for kognitiv gartner, som raskt lukte ut det de ikke trengte å forholde seg til i lesingen. For M3 «[...] gjør det at du kan finne fram litt fortere hvis du skal bare sjekke ut noen få ting. Så hvis det for eksempel, hvis jeg er veldig interessert i stønadsperioden, så kan jeg gå rett til den ganske fort». Overskriftene på avsnittene gir her mulighet for å “scanne” teksten. Som jeg viser under, lette en del av informantene etter informasjon med utgangspunkt i bestemte

begreper. De prøvde å finne ord som betegnet det saksforholdet de ville ha informasjon om. Hvorvidt avsnittsinndelingene da er meningsbærende, kommer an på om leseren kategoriserer saksforholdene på samme måte som NAV gjør i tekstene. Det gjorde overskriftene i disse tekstene langt på vei – informantene visste hva informasjonen under overskriften handlet om. For K4 ble det dermed mulig å raskt finne spesifikk informasjon: «Ja, det er jo veldig bra det, holdt jeg på å si, at det ikke er en stor bolk med bare tall og paragrafer, at det er delt opp i ... I avsnitt, hvis du er interessert i fedrekvoten, så kan du finne avsnittet som omhandler det.»

M6 ble spurt hva som var en god lengde på avsnittene i tekstene. Han trakk da frem avsnittet *Stønadsperioden* som et negativt eksempel. Dette avsnittet går over to kolonner, og er på totalt 39 linjer, hvorav 13 er oppstilt i kulepunkter. K1 påpekte på sin side at avsnittene også kunne være for knappe. For henne gjaldt det å klare å ha kontroll over informasjonen i de enkelte avsnittene. Når avsnittene ble for lange, kunne de bli uoversiktelige. «Og det er kanskje spesielt de som gjaldt før og etter 1. juli, at det, da ble det veldig rotete for meg å orientere og sånne ting.»

M5 brukte avsnittenes overskrifter aktivt. Han gikk tilbake til dem underveis i lesingen av teksten i avsnittet, for å minne seg selv på hva han leste om. «Viktig å få med seg de overskriftene, tenker jeg, når jeg leser. Også bare hele tida tenke tilbake på den. “Hva er det egentlig jeg leser om”? Ellers så glipper jeg ut.» For disse informantene fungerte begrepene NAV deler saken inn etter godt. Det var ikke nødvendigvis like deres innledende kategorier, men alternativene er intuitivt meningsbærende, og derfor brukbare. Dette var likevel ikke alltid tilfelle, se under om titler og begreper i tekstene.

### **Indre disposisjon**

Som jeg viste i kapittel 4.2.1.3 mente NN at gode tekster var internt konsistente. De var oversiktelige, og opplysningene følger naturlig av hverandre. Tekstene er slik en bevegelse fra uviten til viten. En del av informantene i undersøkelsen mente at skjemaet i undersøkelsen ikke oppfyller disse kriteriene. Rekkefølgen avsnittene kom i, vakte reaksjoner. Teksten var ikke ordnet etter det disse informantene oppfattet som den naturlige progresjonen på informasjonen. M1 stusset på at de to valgmulighetene han hadde ikke ble presentert samlet. «[...] kanskje litt pussig at det som går på engangsstønad ikke står nærmere det som står på opptjening og på foreldrepenger på en eller annen måte. For det er jo på en måte de ulike stønadene som man kan velge mellom.» Tvert imot er det syv avsnitt mellom dem. M1 kan

lese om foreldrepenger i første avsnitt. Så følger informasjon om opptjeningsgrunnlag, beregning av størrelsen på foreldrepengene, lengde på stønadsperioden, fedrekvoten, forlengelse av perioden dersom man får flere barn samtidig, utsettelse av stønadsperioden og muligheter for å få graderte foreldrepenger. Så kommer informasjonen om alternativet til foreldrepenger; engangsstønad. Rekkefølgen har delvis sammenheng med innholdet i de syv avsnittene som er plassert mellom de to ordningene: En del av dem er kun relevante dersom man skal søke om foreldrepenger. Relevansen av dem bortfaller følgelig dersom man bare har krav på engangsstønad. Dette gjelder eksempelvis avsnittene om foreldrepengenes størrelse, fedrekvote og graderte foreldrepenger. M1 uttalte at han følte seg dum når han etter å ha lest hele informasjonsteksten innså at han hadde lest det meste av den til ingen nytte:

Jeg synes det er på en måte, det hadde vært lettere hvis man bare kunne ekskludert de andre typene for stønad sånn at jeg hadde vært helt sikker på at jeg hadde søkt på riktig stønad, og så sett på det som gikk på størrelsen på den stønaden og så på perioden for stønaden også videre. I stedet for å måtte lese alt om stønadsperiode og eventuell deling av eller grad av deling av den stønaden, også eventuelt kommet fram til at det er en helt annen type stønad jeg skal ha. Da føler jeg meg litt sånn dum.

Andre av de syv avsnittene mellom alternativene har ikke sammenheng med hvilke av de to ytelsene man skal fremme krav om. De er likevel plassert mellom informasjonen om dem. M1 ville heller at disse opplysningene ble plassert *etter* avklaringen av type ytelse. «Så hvis jeg først hadde funnet fram til hvilken stønad som var den korrekte stønaden som vi skulle søke om, så var det med stønadsperiode, det var noe som måtte komme i etterkant.» Her kolliderer altså NAVs og M1s oppfattelser av hvilke opplysninger som hører naturlig til hverandre. M2 var enig med M1 i at teksten var ulogisk disponert. Han gikk ikke i detalj på hva han reagerte på med hensyn til den indre disposisjonen, men nøyde seg med å henvise til fortellerdramaturgi i sin vurdering av den:

M2: Jeg vil nå ikke akkurat si at det er, at det følger fisken, det er vel mer kladda litt på ...

I: Følger fisken, da mener du-

M2: Innledning og hovedbit og utledning, eller avslutning.

I: Ja, kladda, altså, er det rotete, eller?

M2: Jeg ville si at det er litt rotete.

#### 4.3.1.3 Lesing av tekstene

Over beskrev jeg hvordan hva informantene mente om å orientere seg i tekstene. Her vil jeg vise hva de syntes om lesingen av dem, etter at de hadde funnet informasjon de ville gjøre seg kjent med. Hovedinntrykket deres var for en stor del at tekstene var unødig vanskelige. Det var mye tekst å forholde seg til, og det var vanskelig å finne relevant informasjon i tekstene. I tillegg stilte tekstene krav til mye bakgrunnskunnskap om ordningene. Det hadde de i liten grad, og de fikk derfor lite utbytte av å lese dem. Selv om de prøvde å lese de samme tekstene på nytt, klarte de ikke å gjøre seg kjent med innholdet i dem. Mange av dem fant heller ikke igjen sine egne kategorier for forståelse av saken, og følte seg derfor utelatte fra tekstene.

#### Bekreftende og innvendende lesing

K5 ble spurt hvordan hun visste om bestemte tekster på [www.nav.no](http://www.nav.no) var relevante for det hun ville ha informasjon om. Hun svarte da at «[J]eg ser på overskriftene. Om de *matcher* det jeg leiter etter». Hun hadde en bestemt innfallsvinkel til letingen, og begreper som tilhørte dette utgangspunktet. I lesingen forsøkte hun å finne informasjon som stemte overens med oppfatningen sin. K5 leter dermed *bekreftende* etter informasjon – hun ser etter informasjon som stemmer overens med hennes allerede oppstilte kategorier. Kategoriene tilsvarer de passive direktivnormene som inngår i forutsetningene for korrekt utfylling av skjemaet. En slik bekreftende lesemåte kan implisitt utelukke tekster med begreper som ikke stemmer overens med utgangspunktet for letingen. Denne måten å vurdere informasjon som relevant på er dermed prinsipielt lukket for innsigelser. Informanten er ansatt i NAV-systemet, og oppgir å bruke nettstedet mye i jobbsammenheng. Det kan derfor antas at hun kjenner bedre til hvordan saken kategoriseres enn andre av informantene. Hun er mer fortrolig med kvalifiseringsnormene til grunn for tekstene enn de er. Hennes bekreftende leting etter informasjon kan derfor være erfaringsbasert. Men også andre av informantene oppga å lete på samme måte. K4 lette etter bestemte *triggerord* i den aktuelle teksten:<sup>95</sup> «Du leser jo, eller *jeg* leser jo, de første tre-fire linjene i ingressen, også *scroller* jeg ned og ser på tre-fire overskrifter, og hvis ikke de passer, så går jeg videre.» Hun bruker dermed kort tid på å vurdere kategoriene som presenteres – og hun vurderer de opp mot sitt eget, innledende sett av begreper om saken. «Man leser ikke fra linje til linje. Og ser ... Altså, man, man *leser* ikke teksten, men ser etter ord, på en måte. Man skumleser.»

---

<sup>95</sup> Nina Furu, *Webkommunikasjon*, 2. utgave (Kristiansand: IJ-forlaget, 2008), 45. Furu beskriver triggerord som «begrepet [som han] allerede har i hodet» når en leser oppsøker en nettside etter informasjon.

M3 vurderte relevans på samme måte som K5. Han tok utgangspunkt i visse begreper for å kategorisere saken, og lette aktivt etter dem. Dersom letingen var resultatløs, revurderte han forståelsen av hvordan saken kunne være kategorisert.

Jeg går mye på overskrifter. Og hvis jeg tror jeg har funnet en riktig overskrift så må jeg leite nedover for å finne den informasjonen jeg er ute etter. Hvis jeg ikke finner overskriften jeg er ute etter, så må jeg bare tenke meg til hva den *kan* ligge under, da ...

Her bearbeider han altså sitt eget utgangspunkt etter som det gir treff hos tekstene fra NAV. Han er åpen for innsigelser fra teksten, og reforhandler kontinuerlig sin egen kategorisering. Denne måten å fortløpende revidere sine egne forståelser på er *innvendende*, i motsetning til den bekreftende letestrategien. M6 var den andre informanten i undersøkelsen som oppga å være kjent med tekster fra NAV fra før. Han var i tillegg utdannet jurist, og mente at disse forutsetningene gjorde at han leste tekster annerledes enn han ellers ville gjort. Han lette etter relevant informasjon med utgangspunkt i overskriftene i tekster, men kombinerte denne letingen med opplysninger han deretter fant i brødteksten.

Du ser i utgangspunktet hovedoverskriften, da. Hvorvidt den stemmer overens med det du leter etter. Og ... Altså, for min del, da, som jurist, så vil jeg også bare se "Oi, er hovedvilkårene til stede i det hele tatt?" [...] Men jeg vil nok tro at for andre så er vel ikke akkurat det første de ser etter, da, om hoved, om på en måte vilkårene og loven er gjengitt.

Han var opptatt av å raskt finne ut av hvorvidt denne teksten var relevant for han, og lette direkte etter tekstens juridiske avgrensninger av lesere. Også andre informatenter tok slike fortløpende vurderinger av tekstens nytteverdi, og avbryter eller fortsetter lesingen etter hva de finner i teksten. Denne formen for vurdering av relevans er grunnleggende erfaringsbasert. Den gjøres nettopp underveis i og etter møtet med teksten. Alt etter som informasjonen oppleves relevant eller irrelevant, fortsetter lesingen av den. Letemåten griper direkte tilbake til hvilke kvalifiseringsnormer man forstår saken med. Med normene følger det begreper, som man i en bekreftende letemåte leter etter. I en innvendende letemåte prøver man i tillegg å finne ut hva som er andre kvalifiseringsnormers valgte kategorisering av saksforholdet. Det forutsetter at man forstår at ens eget normgunnlag ikke er i overenstemmelse med tekstens. I tillegg må en vite hva en skal erstatte sine innledende begreper og forståelser med. Dersom en ikke vet det, må en nærmest lete på måfå. K4 var en av informantene som ikke fant sine



begreper i teksten, og som derfor måtte finne andre kategoriseringer å lete etter informasjon med. Siden hun ikke visste hvilke begreper som var meningsbærende på nettstedet, ble hun tvunget til å lese tekstene åpent og innvendende:

I: Hva gjorde du da, da det å søke i sømemotoren ikke hjalp og du allerede hadde lest på fanene?

K4: Da begynte jeg å finlese mer.

M1 så en slik skumlesing som K4 beskrev i sammenheng med hva han var ute etter informasjon om. Når han leste tekster, var det for å bli i stand til å utføre en bestemt arbeidsoppgave: Han skulle fylle ut skjemaet. Han var derfor interessert i opplysninger som hjalp han til å klare det. Utover det var han i liten grad interessert i hvordan ordningene var bygget opp og regulert. Han lette derfor etter visse passasjer i tekstene, nærmere bestemt de delene av tekster som angikk han. Lite tilfredsstillende overskrifter gjorde en slik lesemåte vanskelig på nettstedet.

M1: De overskriftene kunne vært mer framhevet sånn at man kan se fortere hvor man skal, hvis du skjønner hva jeg mener.

I: Tror du det hadde blitt lettere for deg å finne den informasjonen som gjaldt for deg da?

M1: Jaja, for da kunne man gjort det som man gjør ellers når man leser informasjon på nett, og bare luket vekk eller peilet seg inn på det som var mest relevant for meg. Det er ikke all informasjonen om foreldrepenger til far ved fødsel og adopsjon som er like relevant for meg første gangen jeg skal fylle ut det skjemaet.

Disposisjonen på nettstedet tillater altså heller ikke en bekreftende lesemåte. M1 klarte ikke å lete etter begreper som gjorde at han raskt fant frem til riktig informasjon. Han måtte i stedet lese tekstene på deres egne premisser: Han måtte følge de kategoriene NAV har definert. M1 ble dermed tvunget til å følge en åpen lesemåte med utgangspunkt i NAVs kvalifiseringsnormer for tekstene. Det skjer uten overgang mellom hans innledende og disse nye kategoriene. M1 fikk ingen veiledningsmarkører som anga hvordan han skulle sortere ut irrelevant informasjon. Han ville sjalte ut det han ikke trengte å forholde seg til, slik at han ikke leste mer enn nødvendig. Det var vanskelig også i informasjonstekstene i skjemaet. Han viste til hvordan han fikk med seg informasjonen i tekstene, i den forstand at han klarte å gjengi den. Hva det han hadde lest innebar, var han derimot ikke sikker på.

Det går jo igjen, såvidt jeg har sett, to ganger i teksten her sånn, men det kommer liksom ikke *ut*. Og når de refererer til det senere så står det for eksempel i reglementet, så står det sånn at man kan velge mellom tjue eller tretti uker, ta det ut over tjue eller tretti uker, og da blir man sittende sånn, “Jaha? Hvorfor kan man velge å få det enten i tjue eller tretti uker, egentlig?”

## Rekursiv lesing

For å forstå hva det han leste innebar, prøvde M1 å lese informasjonstekstene om igjen. Dersom han leste hele eller deler av informasjonen på nytt, kunne det jo hende at han klarte å forstå betydningen av den. Han betegnet selv denne lese måten som *rekursiv* lesing. «Du blir nødt til å lese litt sånn, nesten litt sånn rekursivt, at du leser gjennom en setning, også leser du noen paragrafer under, også må du tilbake også lese setningen på nytt». Problemet var, i følge M1, at meningen i teksten var spredt utover.

Når jeg leste det, så var det mer det at, altså, innholdet, betydningen, lå litt sånn, litt spredt. Det var ikke sånn at man kunne lese en setning også kunne man hente ut et konsist og klart innhold fra den setningen. [...] At en setning er ikke, er ikke meningsbærende helt alene.

I: Selv om du forstår ordene?

M1: Selv om du forstår ordene isolert sett.

Begrepene i tekstene virker her inn. De tillegges en betydning M1 ikke er kjent med, slik at sammenhengen mellom dem er ukjent for han. Som jeg beskrev i kapittel 2 oppfattet Ruth Vatvedt Fjeld en slik spesifikt juridisk bruk av generelle begreper som problematisk for uinnvidde lesere. I tillegg bidro klausulene i regelverket til uklarheten i teksten for M1. Unntakene er presentert løpende, ved at de er skrevet inn i setningene om hovedregelen. Det påvirker antall ord i setningen. M1 siterte et eksempel fra avsnittet om fedrekvote i den første informasjonsteksten:

Får man noen sånne ganske monstrøse setninger om hvor det står, her sånn, i begynnelsen på fedrekvote står det: “Hvis barnet er født 1. juli eller senere eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere er 10 uker av stønadsperioden forbeholdt far når begge foreldrene har opptjent rett til foreldrepenger og mor har arbeidet minst 50% stilling i opptjeningsstiden.” Ja, det er jo en, det er en veldig sånn, du ser at den setningen er bygd opp av masse klausuler.

Han var på grunn av mengden opplysninger i hver setning redd han kunne gå glipp av informasjon. Hvis setningene er for innfløkte, er det «[...] lett å gå tapt i, falle av. Å miste et “og” eller miste et “når” eller et “ikke”.» Han gjentok derfor lesingen av tekstene, for slik å

prøve å få med seg alt som stod der. Strategien var ikke villet, men ble fremtvunget av oppbygningen av tekstene. Også K1 slet med de integrerte unntaks- og tilleggsopplysningene i tekstene:

[...] jeg må lese ganske grundig for at jeg skal få med meg innholdet. Når jeg da prøver å få med meg innholdet så kommer det mye “Hvis”, “men”, “om”, “at”, “hvis”. Så blir jeg, da må jeg gjerne gå tilbake igjen i teksten, også må jeg lese det på nytt sånn for å få med meg innholdet. Hva det egentlig gjelder.

K1 pekte på sine lese- og skrivevansker som en mulig årsak til denne fremtvungne rekursive lese måten. «Jeg husket ikke, når jeg leser et stykke så husker jeg ikke hva var det jeg hadde lest om tidligere like godt som en, ja, som en som leser bedre, kanskje.» M5 viste på samme måte til tekstenes oppbygning. Han ble frustrert over å måtte lese frem og tilbake i tekstene:

M5: Det er mye fram og tilbake hele tiden.

I: Hvordan da?

M5: Det er så mye informasjon hele tiden i hver eneste setning. Også er det så masse formuleringer, så det blir bare lok, synes jeg.

Det er opplysningene i informasjonstekstene som ligger til grunn for hvilke valg man tar i utfyllingsdelen av skjemaet. Dersom man for eksempel ikke vet forskjellen på foreldrepenger og engangsstønad, får man problemer i første avsnitt, hvor man må ta et valg mellom å fremme krav om én av disse ordningene. Det er også avgjørende å få med seg alle ord som angir unntak fra reglene, som et «ikke» eller et «unntatt». Det gjorde informantene i denne undersøkelsen i mange tilfeller ikke, som jeg vil vise i kapittel 4.3.2.1.

## **Tekstmengde**

Flere av informantene i undersøkelsen var negative til mengden tekst i skjemaet. M2 beskrev den første siden av skjemaet som «[...] en *mur* med tekst». Andre informanter karakteriserte den som kjent som en *vegg*. K2 var kritisk til mengden informasjon hun ble forelagt på forsiden på [www.nav.no](http://www.nav.no). Hun mente at det var vanskelig å skille viktig fra uviktig informasjon med så mye tekst å forholde seg til. Hun fremførte noe av den samme kritikken også mot tekstene i skjemaet: «[...] det er veldig masse informasjon på en plass. Eller sånn, det står, det er så masse *tekst*, at du blir jo helt uvel av å se på det med en gang».

Andre av informantene opplevde også tekstmengden som overveldende. De hadde samtidig forståelse for utformingen av skjemaet. M2 mente at «[D]et er, det er litt overveldende tekstmengder som ikke er helt enkelt å ta til seg ... Men det er jo forsåvidt veldig effektivt, da, det må jo nesten være sånn på et offentlig dokument som skal printes ut mange av og deles ut til den gemene hop». Tekstene er altså vanskelige, men løsningen fungerer best for avsenderen. Praktiske hensyn i utformingen av skjemaet settes her opp mot hvordan leserne klarer å gjøre seg bruk av det. En annen av informantene, juristen M6, jobber i offentlig sektor. Han uttalte om mengden tekst i skjemaet at «[J]a, ja, jeg synes jo at alle sånne offentlige skriv som regel er ganske lange i forhold til det de *bør* være, da». Han erfarte at lengden på tekster var et resultat av avveininger hos avsenderinstansen. Slik han så det, skulle tekstene inneholde nok informasjon til at leseren ble selvhjulpen i den videre utfyllingen av skjemaet. «Man vil jo at brukerne skal forstå budskapet, og det blir veldig vanskelig å kanskje korte det ned til enda mindre enn det det *er*, fordi når du jobber i en offentlig instans så er det sånn at det ... Du vil på en måte mest mulig måte prøve å overlate brukeren litt til seg selv, da.» Tanken om at leseren skal være selvhjulpen har sammenheng med hvordan den aktuelle instansen foretrekker å kommunisere med sine brukere:

M6: For det er jo litt slitsomt å få samme telefonen om og om igjen, “Å, hva *mener* dere med dette”, eller “Hvorfor står det der”? Så det, det opplever jeg også, altså, det er på en måte, jeg forstår at det er sånn. Selv om jeg kan være litt motstander av den, at, de lange tekstene.

I: Ja. Ja, du tenker at de skal få nok informasjon, altså, i utgangspunktet, til at de ... Ja, i ditt tilfelle, *ikke* ringer, da, tilbake for å spørre?

M6: Ja.

Leseren skal altså kunne overlates til seg selv, i den forstand at informasjonen vedkommende blir forelagt er tilstrekkelig. Man blir dermed ikke avhengig av å måtte stå i videre kontakt med instansen som er avsender av informasjonen. Synet korresponderer godt med ambisjonen NAV har om at 70-80% av deres brukere skal klare seg selv, gjennom informasjon de finner på nettstedet. Også NNs tanke om skjemaet som en fullstendig informasjonskanal passer inn her. Vedkommende skriver inn all informasjon om ordningene i skjemaet, og foretrekker at brukerne også oppsøker nettstedet. Slik skal de potensielt empiriske leserne kunne fylle det ut uten å kontakte NAV for opplysninger eller veiledning.

K5, informanten som selv er ansatt i NAV-systemet, trakk frem nettopp tanken om tekstene om fullstendig informasjonskanal som et positivt aspekt med skjemaet: «[...] det jeg

synes er bra med den her teksten kontra den som var på nettet er at her er det mer samla. Følte at på nettet måtte du gå inn på flere sider for å få samme informasjonen, mens her er det litt sånn, kortversjonen, kanskje.» Sammenligningen med nettstedet er interessant. Det er her NN har spillerom til å nærme seg de potensielt empiriske lesere i lengde, antall og vinkling i tekster. Vedkommende søkte på nettstedet å differensiere informasjonstekstene etter behovene til de ulike brukerne, og hadde ulike undergrupper av intenderte lesere blant de potensielt empiriske leserne. K5 så det derimot som positivt å få all informasjonen samlet.

### **Titler og begreper**

Informasjonstekstene er inndelt i avsnitt med underoverskrifter, med titler som *Foreldrepenger*, *Ferietillegg* og *Felt 1.3*. Informantene i undersøkelsen la merke til underoverskriftene, og hadde gjort seg opp en mening om dem. De brukte for en stor del overskriftene som en kognitiv gartner i lesingen. Overskriftene luker ut irrelevant informasjon fra teksten. Overskriftene har da representativ funksjon for det videre avsnittet. Informantene kan anta at hvis overskriften bærer bud om informasjon som ikke er viktig for dem i lesingen, kan de gå rett til neste overskrift. M1 uttalte at «[D]e er sånn, du leser dem én gang også forstår du i alle fall ganske tydelig hva den relaterer seg til. Så sånn sett så er den forholdsvis klar». Informantene leste for en stor del tekstene med utgangspunkt i sin egen livssituasjon. Gartnerfunksjonen var da viktig for å finne frem til informasjonen som angikk dem.

Problemet var likevel at mange av informantene ikke forstod overskriftene. Det vil si; de kjente begrepene i dem, men ordene gav ikke alltid mening. M1 sa at «[O]rdene er ikke sånn, jeg føler ikke ordene er noe sånn fryktelig komplekse i seg selv.» Likevel var de til liten hjelp for han i arbeidet med å finne relevant informasjon. Grunnen var at han ikke forstod hva NAV la i begrepene. Det kunne være det samme som M1 gjorde, men det visste han ikke sikkert. M2 fremmet den samme innvendingen mot berepsbruken i tekstene. «Jeg er kjent med de fleste ordene fra før, det er bare putta i en veldig pussig sammenheng.» Han stusset altså over betydningen NAV tilla ordene, der M1 var usikker på den. Usikkerheten bunner i den spesifikke bruken av generelle betegnelser. Når informantene kjente betydningen til et ord, forventet de at ordet ble brukt på denne måten. I skjemaet bruker NAV begrepene annerledes enn de selv ville gjort. Den nye meningen introduseres ikke, og de blir heller ikke forklart den. De kjente derfor bruksområdet til ordene, men ikke betydningen. Da fikk de vanskeligheter med å gjøre seg god bruk av dem i utfyllingen. Det hadde for K4 å gjøre med

hvordan hun er vant til å betegne saksforholdene tekstene tar for seg. «Det er jo ikke direkte *vanskelig*, og det er jo ikke, det er jo ikke latin, men [...] Man går jo ikke rundt og snakker om “Foreldrepengene” og “Graderte foreldrepenger”, det er på en måte ikke sånn det brukes i folket.» Problemet for K4 var dermed ikke at begrepene var vanskelige, i betydningen uforståelige eller fremmedspråklige. Ordene tillegges bare andre betydninger enn hun er vant til. Derfor kan problemet også overstiges, mente K4: «Det er ikke noen ord som, som man ikke kunne forstått hva betyr med litt undersøkelse.» En opplæring i de kvalifiseringsnormene NAV forutsetter for tekstene, og begrepsapparatet som følger med dem, ville løst situasjonen for henne.

K4 skjønte altså raskt at hun var nødt til å sette seg inn i NAVs definisjoner av ordene. Selv var hun forholdsvis ukjent med feltet foreldrepenger fra før. Hun måtte derfor tilegne seg kunnskap om det for å kunne gjøre seg bruk av informasjonen som foreligger. «I og med at det er ikke ord man bruker til daglig så er det, er ikke definisjonen *gitt*, at vi må faktisk se hva, hva menes med “En foreldrepenge”.» Definisjonen på begrepet uteblir imidlertid i tekstene. Hun pekte på den praktiske funksjonen tekstene tjente, og var opptatt av at hun *måtte* få informasjon. Den skulle jo nettopp gjøre henne i stand til å fylle ut skjemaet. Begrepene den relevante informasjonen er sortert under, førte til at hun overså den. «Hvis NAV, eller hvis de som har skrevet informasjonsteksten, har lagd avsnitt som på en måte gir treff hos *meg*, så hjelper det jo. Men hvis de har skjult det jeg leter etter i et avsnitt som heter noe som jeg hopper over, så, så går det jo meg hus forbi.» Treffene K4 her beskriver, er de kategoriene hun forstår saken og sin egen situasjon i forhold til saken utifra. Hun var student, ville ha informasjon som angikk studenter og lette derfor etter ordet *student* i tekstene. Men som hun selv sier: «Hvis det hadde stått “Student” så hadde det hjulpet, men det gjør det jo ikke.» Hun innså at det var hennes egne kategoriseringer som førte til at hun ikke fant informasjonen hun trengte. Siden den ikke stemmer overens med NAVs fremstilling av de relevante saksforholdene, ble teksten uinntagelig. «Det er ikke det *ordet*, du må vite at det er det ordet NAV bruker som gjelder meg. Du må ha satt deg inn i begrepsbruken før du får riktig informasjon, da.» Hun påpekte at NAVs strategi i saksfremstillingen hjalp de på forhånd innvidde leserne heller enn henne som faktisk empirisk leser. «Hvis man kommer inn og leter etter “fedrekvote” eller, ja, “graderte foreldrepenger”, hvis det er det man er interessert i, så hjelper det jo de, men det hjelper jo ikke meg.» Dette kontra de ovenfor intuitivt erstattende kategoriene de andre informantene beskrev. K4 forble altså uvitende om hva hun som student hadde krav på. Hun var derfor usikker på hvordan hun skulle fylle ut

skjemaet. De aktive direktivene forutsetter jo at man retter seg etter de passive. Det gjorde ikke K4, fordi hun ikke fant og forstod dem. Som jeg viser i kapittel 4.3.2.2 insisterte derfor K4 på å beholde sine innledende kvalifiseringsnormer også i utfyllingen av skjemaet.

For M3 førte den manglende introduksjonen til begrepene at han var i stuss på hvor han overhodet skulle starte lesingen:

M3: Kontantstøtte, barnetrygd, svangerskaps-, fødsels-, adopsjons-, jeg vet liksom ikke hva ... Hvor jeg skulle starta egentlig sånn sett.

I: Nei, altså, hva som er hva? Eller ...

M3: Ja. Nei, jeg vet *overhodet* ikke hva som er hva.

For andre av informantene var det nemlig den manglende forklaringen av spesifikke fagtermer som var vanskelig. Det var altså ikke det at NAV definerer kjente ord på nye måter – NAV bruker ord de ikke kjenner definisjonen til. For K2 var *foreldrepenger* et slikt ord.

K2: Det var veldig masse ord. Samme orda om og om igjen, uten at det ga noen mening.

I: Hva slags ord er det?

K2: *Foreldrepenger* ... Og ord som omsorgsovertakelse, ja den skjønte jeg jo, da ... Men ... Ja. Det står ikke forklart hva det *er* for noe, også står det heller ikke ... Det står bare oppramsa med sykepenger, svangerskapspenget og foreldrepenger og pleiepenget og dagpenget. Så står det ikke noe hva det er.

Hun skulle derfor ønske «[...] at det var brukt andre ord for å forklare orda. I stedet for at de nevner det samme ordet, sånn som foreldrepenger, da, om og om igjen, og ikke forklarer sånn konkret hva de mener med det ... Da kunne det her ha stått på en helt annen måte.»

Den andre måten å skrive det K2 her antyder på, er å forklare de nye ordene for skjemaets potensielt empiriske lesere. Da ville K2 fått mer ut av lesingen, fordi hun faktisk ville forstått det NAV formidlet gjennom tekstene. Hun hadde ikke noen forutgående forståelse av begrepet. Foreldrepenger brukes først som overskrift, og deretter i det videre avsnittet. Overskriften var derfor helt meningsløs for henne. «De [overskriftene] er helt greie som en pekepinn, men du forventer jo at du skal kunne forstå overskrifta ved å lese teksten. Når du ikke skjønner overskrifta *etter* å ha lest teksten, så er det ikke særlig bra overskrift.» Tittelen har dermed den representative funksjonen jeg beskrev over. Problemet for K2 var at den var ugjennomtrengbar, og bare representerte noe uforståelig. Her er K2 i en slags begrepsapori: Et nullpunkt i forsøket på å ta til seg teksten. Det er et sammenbrudd i

kommunikasjonen mellom avsenderen og mottakeren av informasjonen. K2s forutsetninger for å gjøre seg kjent med innholdet i tekstene kolliderer med det NAV gjennom tekstene forventer at hun kan fra før. I kapittel 5 drøfter jeg virkningen av slike manglende forklaringer i tekstene. Jeg kaller det der en *taushet som læringsmodell*: NAV forklarer ikke de nye ordene for skjemaets lesere. Ord leserne kan fra før, utelates uten forklaring. Konsekvensen for mine informanter var at de ikke klarte å rette seg etter de passive direktivnormene i tekstene. Siden de i sin tur ligger til grunn for de aktive direktivnormene man skal følge i utfyllingsdelen av skjemaet, forplanter problemene fra informasjonstekstene seg hit. K4 trosset i dette arbeidet direktivene hun ble forelagt – K2 klarte ikke å følge dem.

### **Tekstenes presisjonsnivå**

Flere av informantene reagerte også på presisjonsnivået på tekstene. Opplysningene ble oppfattet som veldig detaljerte. Det kommer altså i tillegg til at det er mye tekst, og at begrepene i tekstene er uforståelige. K3 påpekte at tekstene tok for seg «[S]måinformasjon på en måte, veldig masse å forholde seg til, da». K2 var enig. For henne ble det vanskelig å se helheten i de opplysningene hun ble forelagt. «Det var veldig mye informasjon som var vanskelig å forstå ... Masse, masse små detaljer som ikke virka som det hadde noen sammenheng». De enkelte aspektene ved ordningene presenteres under hvert avsnitt i tekstene. NN ville at disse opplysningene følge logisk av hverandre – informantene oppfattet det altså annerledes.

For M1 ble lesingen tung på grunn av detaljrikdommen innad i setningene. Som tidligere nevnt var han opptatt av de innlemmede klausulene i teksten. De gjorde at setningene ble lange, og han ble redd for å gå glipp av ord i setningene. Han anerkjente behovet NAV hadde for å gi så detaljert informasjon, men ønsket at de fremstilte det annerledes. «Generelt så kunne det vært kanskje bedre å hatt litt mer luft og satt opp ting mer som sanne punkter, for liksom ... Det er jo en sånn sorteringsoppgave man må utføre også, med å skille ut alt som står med komma.» En slik sortering av hva som er generell informasjon og hva som er unntaksbestemmelser ville gjort presisjonsnivået lettere å arbeide med. «Der hvor de har kriterier og hvor disse kriteriene har underkriterier eller dersom-ikke-kriterier, så kunne det vært framstilt mer visuelt eller eventuelt klarere språklig sett.» Den detaljerte teksten fremtvang en rekursiv lese måte hos M1. Han mente selv at han ikke klarte å få med seg alt i én omgang, og leste derfor flere ganger for å få med seg alt. Han foretrakk



videre å bare lese den informasjonen som angikk ham direkte. Han ville derfor endre tekstens oppsett, slik at at det ville bli mulig å velge bort setninger uten relevans.

Du kan ikke bare lese en setning enkeltstående, du er nødt til å sjekke opp alle klausuler som har med den setningen å gjøre før den setningen kan, på en måte, være lest. Ja. Så du kan ikke bare ... Det er for eksempel helt fullstendig umulig å skimme den teksten her.

Opplysningene har mange forutsetninger og forbehold. Disse presenteres sammen med hovedinformasjonen i setningene, og informantene hadde derfor vansker med å få oversikt over hva setningene faktisk sa. K3 beskrev hvordan «[Men] det omfatter jo veldig masse, det blir jo det med “Hvis du har jobb” og “Hvis du ikke har jobb” og “Hvis du er aleine” og “Hvis du er utenlandsk statsborger”, det blir veldig *mye* på en måte, da». M4 syntes også at «Det var litt mange alternativ ... “Hvis du kan bli 37 uker eller 47 uker alt ettersom”». M1 stilte i tillegg spørsmål ved en formulering i den siste av informasjonstekstene: «Jeg synes også det er litt sånn pussig, jeg leser bare på “Veiledning for utfylling”, at de, fars rett til foreldrepenger utenfor fedrekvoten er betinget av hva mor gjør, de må derfor ha eksakte opplysninger om dette. Betyr det at de øvrige opplysningene godtas omtrentlig?» Dette ble opplevd paradoksalt gitt det generelle kravet til presisjon i tekstene. Han og M2 merket seg i tillegg en feil i skjemaet. Den første informasjonsteksten slutter midt i en setning, som jeg viste i kapittel 4.1.1. M1 kommenterte hvordan teksten «[O]gså skriver den noe videre om asylsøkere, også bare, @, slutter den egentlig bare midt i en setning der sånn, så jeg vet ikke helt om de, om det er mer som ...». M2 påpekte på samme måte at «[S]å videre så mangler det jo faktisk en bit her nede», før han konstanterte at «[J]a, jeg er ikke asylsøker, så det bryr ikke meg».

#### **4.3.1.4 Informantene som lesere**

Informantene tilla de tre informasjonstekstene ulike funksjoner. De to første skulle opplyse om ordningene og regelverket. Den siste teksten skulle deretter gi konkret veiledning til utfyllingen. Oppfatningene deres svarer godt til NNs tiltenkte bruk av tekstene. De to første skal vise skjemaets potensielt empiriske lesere hva saken dreier seg om. Slik skal de finne ut hvordan de selv passer inn i saken. Her er kvalifiseringsnormenes passive direktiver i spill. Den tredje teksten speiler også passive direktiver, men skal i større grad enn de foregående tekstene understøtte lesernes aktive direktiver: Den skal være en konkret veileder i

utfyllingen. På dette tidspunktet er NAV og informantene enige om hvordan de skal arbeide med tekstene, og gå frem for å fylle ut skjemaet. Det eneste informantene reagerte på med tekstenes funksjoner var rekkefølgen på dem. De forstod ikke hvorfor den generelle informasjonen ikke kom før redegjørelsen for regelverket. K2 mente det var «[V]eldig rart at de har den sånn midt på». M6 var enig med K2, og så det i sammenheng med den konkrete oppgaven han skulle utføre med tekstene. Siden den generelle informasjonsteksten ga praktisk informasjon om prosessen, burde den komme før den konkrete redegjørelsen for regelverket. Han var, i likhet med samtlige av de andre informantene, likevel mest opptatt av den tredje informasjonsteksten. Det var denne teksten de brukte mest og satte høyest pris på. M6 mente det var naturlig at denne teksten kom sist, fordi «[...] for det er det du på en måte kommer til å bruke mest, da». Hans innvendinger mot teksten gikk da også på at den ikke var omfattende nok:

M6: Jeg synes jo den fungerer ... Helt greit. Det er ikke sånn at den er helt tipp-topp, men den fungerer helt greit. Du får med deg, eller, du får på en måte ... Veiledning til å fylle ut den, til en viss grad.

I: Hva er det som gjør at den ikke er tipp-topp?

M6: Altså, det er jo veldig personavhengig, da. For noen vil jo ha ting med teskje mens andre tar det veldig [...] Nå kanskje motsier jeg meg litt selv, litt, da, men tilbake til det jo *kortere* den er, jo kanskje bedre blir den, men i dette tilfellet tror jeg det er det motsatte. Jeg synes at man bør legge litt mer vekt på veiledningen. Sånn at brukerne faktisk ... Til en viss grad kan klare ting selv, da.

Han hadde tidligere i intervjuet uttalt at han generelt syntes offentlige informasjonstekster var for lange. Det gjelder *ikke* konkrete veiledninger til oppgaver, kommer det her frem. Som for tilfellet med de øvrige informasjonstekstene er det den tilhørende oppgaven som avgjør bruken av tekstene. Teksten skal hjelpe utfyllingen – og da må den være detaljert og tilgjengelig. M6 leste da også, i likhet med de fleste andre informantene, tekstene først ved behov. K4 argumenterte i tillegg for at det lønnet seg å bruke god tid på å lese informasjonen når hun først gjorde det. Hun så det i sammenheng med monopolet NAV hadde på saken skjemaet dreiet seg om – ytelser ved fødsel, i hennes tilfelle. Siden de eier saken, står de også som garantister for en korrekt fremstilling av den. Som vist i kapittel 4.3.1.1 følte hun seg på ingen måte bundet til NAV i jakten etter relevant informasjon. Hun kunne likevel stole på at informasjonen NAV gav var korrekt.

Det har jo med å gjøre hvor mange andre alternative informasjonskilder har du? I jobben så har jeg måttet søke etter noe som jeg vet at det er kanskje to tusen mennesker i hele verden som sitter med informasjon om, og da, hvis du finner en nettside som i det hele tatt er *noe* som helst, @, lik, så leser du hele greia [...] Når du, når du ikke *har* så mange valg. Når du veit at det er ikke så sannsynlig at det fins noen som *er* bedre.

### Behovsstyrte lesere

Informantene var altså i stor grad behovsstyrte lesere av tekstene. Heller enn å starte fremst og å lese gjennom skjemaet før de fylte det ut, begynte de rett på utfyllingsdelen. Så gikk de heller tilbake til tekstene hvis det oppstod spørsmål til utfyllingen. De som raskt gikk gjennom tekstene før utfyllingen, gjorde det for å skaffe seg en oversikt over hvor mye de måtte lese. Som behovsstyrte lesere hadde informantene i utgangspunktet et ikke-forhold til informasjonstekstene. De ble sett på som et sted man *kunne* oppsøke informasjon – dersom man trengte det. De er altså bevisste på at tekstene finnes, men leser dem ikke med mindre det oppstår et konkret behov for å avklare noe i utfyllingen. M5 beskrev strategien slik:

M5: Ja, også tror jeg jeg heller ville gått rett på skjemaet, også bare hvis ikke jeg skjønnte noe så ville jeg gått hit. Også gått rett dit, så klart.

I: Ja, til den veiledningen? Okei, så du ville latt-

M5: Ja. Også ville jeg heller bare *ikke* lest den. Også bare begynt på skjemaet, også hvis det er noe jeg lurte på så går jeg på ...

I: Så går du tilbake. Ja, så du ville bladd litt sånn frem og tilbake for å ... Ja, okei.

Han behandlet altså teksten som informasjonskilde ved eventuelle problemer. Det var ikke vits i å lese teksten fra A til Å før han visste om han kom til å trenge opplysningene.

M5: Ja, også tror jeg kanskje at det er egentlig best òg? For det er ikke sikkert vi trenger så mye av ... Det er ikke noe vits i å lese alt man ser, tenker jeg, da. Så, det er det jeg ... Så jeg syntes det var litt meningsløst å bare sitte og lese en tekst.

I: Ja, hvis du ikke skal bruke den til noe, på en måte?

M5: Ja, før jeg virkelig trenger det, da. Og det ser jeg jo når jeg leter.

Andre informanter tok til orde for at det var vanskelig å vite hva ved tekstene som var viktig uten å se opplysningene i dem i sammenheng med utfyllingsdelen. De leste derfor ikke eller svært overfladisk gjennom dem før arbeidet med utfyllingen. K3 forholdt seg mest til den tredje teksten, og slo opp i den når hun fylte ut de enkelte feltene. «Men det var veldig greit å

gå *tilbake* i den når du har begynt, liksom. Begynt å fylle ut, så kan du gå tilbake på de punkta og se, da. Så det var jo veldig greit.»

K4 gikk også tilbake til veiledningsteksten underveis i utfyllingen. Hun støtte på problemer allerede i det første avsnittet. Her skal man oppgi om barnet er født i hjemmet eller under transport. Det forvirret K4; hun fylte jo ut skjemaet underveis i svangerskapet, ikke etter. Hun ble overrasket over at skjemaet tilsynelatende distrahererte henne med vilje:

Så gikk jeg tilbake til veiledningen, da. Og det første som står der under felt 1.1 er “[D]ersom fødselen ikke har funnet sted”, så tenkte jeg “Okei, man da *er* det riktig likevel, selv om de spør meg om noe som skjer seks måneder frem i tid, så er det meningen at jeg skal sitte her nå og lure på hvorfor de spør meg om dette.”

Spørsmålet hun hadde ble her i og for seg oppklart. Hun lurte på om hun måtte ha født for å fylle ut skjemaet, og det må man ikke. Det var like fullt ulogisk for K4. Hun oppklarte spørsmålet sitt, men ikke uklarheten. Fordi hun ikke forstod bakgrunnen for ytelsene, klarte hun heller ikke å se helheten i skjemaet. Hun satt ikke inne med tilstrekkelig bakgrunnskunnskap til å forstå hvorfor NAV spør som de gjør i skjemaet.

Informantene var for en stor del innforstått med at utfyllingen av skjemaet innebar arbeid med dokumentasjon og vedlegg. De var i tillegg samstemte i at arbeidet krevde en viss egeninnsats fra dem som lesere, både når det gjaldt å oppsøke og å forstå informasjonen. De var altså observante på at NAV kunne operere med andre kvalifiseringsnormer enn dem selv. Arbeidet med å bli en kompetent deltaker i tekstkulturen til grunn for skjemaene var ikke nødvendigvis lett, forventet de. Det krevde egeninnsats, og det var de innstilte på. For M5 var dette et holdningsspørsmål. Man skulle forsøke selv før man oppsøkte hjelp. «[...] man må jo *prøve* å lese litt, da. Helt til det ikke, ikke går å svare på et spørsmål.» De hadde forståelse for at tekstene var kompliserte, og de var innstilte på å jobbe for å forstå dem. Det de derfor reagerte på, var at tekstene ikke ble tilrettelagt for dem i større grad.

### **Relevant og nødvendig informasjon**

Informantene var nødt til å forholde seg til mye informasjon som ikke gjaldt dem. Tekstene var ikke lagt opp slik at de kunne konsentrere seg om én av ytelsene fra Folketrygden, eller enkelte aspekter ved dem. Den eneste måten informantene i undersøkelsen klarte å finne ut av rettighetene sine på var å lese hele den første teksten. K1 kunne derfor konstantere at avsnittet om fedrekvoten ikke angikk henne *etter* at hun hadde funnet ut hva fedrekvote var. «Før man

har blitt kjent med reglene, fedrekvoten, “Hva innebærer det begrepet”, så må man likevel lese avsnittet for å finne ut hva det går ut på, ikke sant.» Mye av arbeidet hennes med tekstene bestod av å lese informasjon, luke ut det som ikke gjaldt henne, og deretter lese den utvalgte informasjonen om igjen for å få med seg innholdet. Hun hadde ikke nok innledende kunnskaper om ordningene til å vite hva hun skulle lese. Skjemaet var heller ikke utformet slik at det var lett å finne ut av det. «Hadde det her gjeldt meg mye mer, nå følte jeg at de fleste tinga gjaldt ikke det jeg var ute etter å få vite. Da blir det jo òg litt sånn, for man må jo likevel sette seg inn i det og lese det for å sjekke at man ikke går glipp av informasjon som en skal ha.»

Det blir ikke klart før på slutten av *Informasjon* at skjemaet handler om mer enn én ytelse. Når K4 fant igjen skjemaet på [www.nav.no](http://www.nav.no), var det via en lenke som handlet om foreldrepenger ved fødsel. Hun lette etter informasjon om studenter, og regnet derfor med at det var lenken hun klikket på som var feil. Hun leste likevel gjennom det enda en gang, fremdeles på jakt etter ordet “student”. «Skumleste det og så at “Det her gjelder jo *ikke* meg, det her er jo gærent skjema, det her er jo ikke det jeg, her er det jo en feil *link*”.» Imidlertid hadde jeg gitt henne skjemaet før hun leste på nettstedet. Hun visste derfor at det var *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* hun skulle fylle ut. Hun kunne fremdeles ikke forstå hvorfor, siden skjemaet handlet jo om foreldrepenger.

K4: Men så hadde jeg det tilfeldigvis skrevet ut foran meg og visste at det var det riktige.

I: Ja, jeg har jo gitt deg det skjemaet på papir.

K4: Ja, med navnet mitt på, @, så jeg visste at det var det riktige, men ... Men det første jeg tenkte på var at her var det noe, at det “Det er ikke riktig skjema for meg. Denne informasjonen er jo ... Holdt på å si gal, den er jo informasjon om akkurat det *motsatte* av det jeg skal fylle ut”, tenkte jeg.

Det hun lette etter, og det hun trodde hun fant, stemte ikke overens. Hun overså informasjonen som var relevant for henne, fordi hun ikke kjente seg igjen i kategoriseringen av de potensielt empiriske leserne av skjemaet. Når hun så blitt gitt en fasit i form av skjemaet i papirversjon, lette hun deretter etter andre, fungerende kategorier. Hun fant da frem til det siste avsnittet i teksten, som handler om engagsstønad. Men det eneste som står om rettigheter til denne ytelsen er at «[E]ngangsstønad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden». Teksten forutsetter dermed at K4 har oversikt over hvilke rettigheter hun ikke har.

Det var vel dit [Engangsstønaden] jeg faktisk endte opp med å komme. Og det første som står der er at det er for de som ikke har krav på andre ting, så da måtte man jo gå tilbake og finne ut “Hva er de andre tingene jeg *ikke* har krav på?”, også, ja ...

Siden rettigheten avgrenses ved negasjon tvinges K4 til å gjøre seg kjent med informasjonen hun i utgangspunktet fant irrelevant. Hun *er* altså den intenderte leseren av hele informasjonsteksten. Det forstod hun ikke før etter at hun hadde utelukket den.

Andre informanter hadde også problemer med å finne ut hvilken informasjon som angikk dem. Det gjennomgående problemet var at de ikke visste om de var innlemmet i den informasjonen som forelå. Det var vanskelig å koble opplysningene til deres egne livssituasjoner. De lette med bakgrunn i andre kategorier og begreper enn skjemaet, og kjente ikke betydningen av ordene i tekstene. Ordene som benyttes, forklares heller ikke for dem. Siden de dermed ikke innlemmes i det kvalifiseringsgrunnlaget tekstene forutsetter, følte de at de var på siden av eller direkte utelatt fra informasjonen i orienteringsdelen. I stedet leste de mye informasjon de opplevde som irrelevant.

Flere av de mannlige informantene slet med fedrekvoten til far. M1 hadde vansker med å finne informasjon som angikk han om denne rettigheten. I utgangspunktet trodde han at hverken han eller konen hans hadde opptjent rett til foreldrepenger. Han leste derfor om engangsstønad ved fødsel. Det han lurte på, var om denne ytelsen inneholdt en fedrekvote på samme måte som alternativet, foreldrepengene. «Men der står det ikke så fryktelig mye. Det står i tre korte setninger at “Engangsstønad kan gis dersom mor”, altså ikke far». M3 hadde det samme spørsmålet, og gikk tilbake til nettstedet underveis i utfyllingen for å finne ut av det. Der fant han det samme perspektivet: Tekstene var skrevet med utgangspunkt i og var rettet til moren, ikke faren, til barnet:

Men dette er bare for *moren*. Altså, for det står “Du må være medlem i folketrygden på det tidspunktet du føder”. Og det *er* det moren som gjør [...] Siden det står helt klart og tydelig “Hver gang du *føder*” og alt mulig sånt, mens det andre steder er omtalt som “Fødsel”, for eksempel.

Begge tekstene behandlet dermed opplysninger som var relevante for ordningene rundt ytelsene. Fedrene opplevde likevel at informasjonen ikke angikk dem. M2s leting etter informasjon om fars rettigheter var tilsvarende resultatløs. Han så helst at foreldrenes respektive rettigheter ble gjennomgått separat, og gjerne forklart for uinnvidde lesere:

Men det kunne gjerne stått litt mer om fars rettigheter og mors rettigheter sånn individuelt. For her er det liksom, *fedrekvoten*? Hva, hva i alle dager? Jeg kan ta ... Jeg aner jo ikke helt hva fedrekvoten er av å lete på den her. Jeg vet bare at jeg kan ta den ut tidligst seks uker etter fødsel!

K2s oppsummering av informasjonstekstene gjenspeilet de fleste informantenes inntrykk av dem: «Jeg vil jo ha den informasjonen som er viktig for meg *først*, og den må jeg lete etter.» Igjen følger foretrukken fremstilling av informasjonen den funksjonene tekstene tjener. Informantene er ute etter informasjon de kan bruke i utfyllingen. Den finner de ikke, fordi den er «[...] godt gjemt under alt det andre som det ikke er bruk for», som K2 sa.

Informantene som faktisk empiriske lesere fant dermed ikke raskt frem til informasjonen de var ute etter. Det var vanskelig å kjenne seg igjen i kategoriene for informasjonen, og de følte seg nedprioriterte i tekstene. Visse av de potensielt empiriske leserne er fremhevet som intenderte lesere av tekstene. Det går på bekostning av andre potensielt empiriske lesere, som vanskeligere finner opplysningene som angår dem. Opplysninger som ikke var relevante for informantene “skygget for” annen og mer relevant informasjon i tekstene. Tre av informantene mente i tillegg at de var direkte utelatte fra tekstene. De fant ikke opplysninger som var nødvendige for å avklare rettighetene sine, og visste derfor ikke hvordan de skulle fylle ut skjemaet. I følge NN *er* all relevant informasjon der – det er bare leserne som leter feil. Hvis de leter etter opplysninger om irrelevante forhold, vil de selvsagt ikke finne noe. Dersom de bruker feil begreper eller har misforstått hvordan saken kategoriseres, finner de heller ingenting. Når informantene ikke fant informasjon om seg selv i tekstene, var det dermed fordi de ikke skjønnte at informasjonen som lå der, også innbefattet dem.

Den ene av informantene, K2 prøvde å finne informasjon for aleneforsørgere. Hun visste ikke hvilke rettigheter hun hadde til forskjell fra eller i tillegg til foreldre med delt omsorg for barnet. Etter å ha besøkt [www.nav.no](http://www.nav.no) hadde hun noen flere opplysninger. Der er det egne informasjonstekster for enslige foreldre, med lenker til andre skjemaer for tilleggsytelser. Hun skulle likevel også fylle ut det foreliggende skjemaet, for å motta foreldrepenger for barnet. Det som gjorde utfyllingen vanskelig for K2 var feltene om far i skjemaet. Hun visste ikke hvem han var, og hadde ikke opplysninger om han.<sup>96</sup> «Det står jo

---

<sup>96</sup> Jeg understreker at informantene fylte ut skjemaet i en fiktiv søknadsprosess. K2 venter altså ikke barn, men fyller ut skjemaet som om hun gjør det. Scenariet med en ukjent far har hun valgt selv, meg bakgrunn i egen livssituasjon p.t.

ikke noe som er for meg, det står ... Ja, som enslig forsørger ... Så står jo ikke det nevnt noen plass. Alt legger jo opp til at det er to.»

M3 og K4 var de to andre informantene som ikke fant informasjon de mente at de trengte. De var som tidligere vist studenter, og lette med utgangspunkt i det. Informasjonen i tekstene vant derfor ikke gjenklang i deres selvforståelse – NN har jo som vist også bevisst utelatt den. Siden M3 ikke fant ordet “student” i den første informasjonstekstens liste over hvem som kunne motta foreldrepenger, antok han at han ikke hadde rett på det. Denne konklusjonen fant han så usannsynlig at han regnet med at det var andre skjemaer han kunne fylle ut i stedet for det han fikk utdelt.

Etter hvert hvert innså han at det var utgangspunktet for letingen som gjorde at han fant lite konkret informasjon. Han mente riktignok fremdeles at det var student han *var*, men han antok at det ville vært lettere å fylle ut skjemaet dersom han var arbeidstaker. «Hvis jeg hadde hatt jobb og jobba i 10 måneder og sånn, så hadde det vært veldig enkelt å fylle ut. Ikke noe problem! Men det har jeg ikke enda.» Han beholdt altså situasjonsforståelsen, men fant at studenters utgangspunkt bare var vanskeligere enn andres. Vanskelighetene gjaldt dermed ikke bare han som faktisk empirisk leser. «Da er det mange andre som ikke finner det òg, regner jeg med. Eller så, jeg føler meg litt dum, @».

Også på nettstedet lette studentene etter informasjon som angikk dem direkte. K4 brukte da søkefeltet, etter å ha lest mye i menyvalgene og de andre hjelpemidlene på nettstedet.

Også lette jeg en stund, faktisk før jeg søkte, så lette jeg en stund under, i venstremenyen. Da gikk jeg inn både på den øverste, “Svangerskap, fødsel og adopsjon”, så så jeg innom “Barnetrygd” og innom “Barnebidrag”. Også gikk jeg også på “Innhold fra a til å”, på “S” og så om det var noe som het “Student”, det var det selvfølgelig *ikke* ... Og da begynte jeg å søke, etter å ha vært i tre venstremenyer og innholdsfortegnelsen.

Da hun brukte søkefeltet beholdt hun perspektivet hun innledet letingen med. Hun lette derfor etter nettsider på nettstedet som handlet om, eller i alle fall inneholdt, ordet *student*. «Jeg søkte i søkemotoren på ordet “Student” og på ordet “Student” og ordet “Barn”. Og fikk noe merkelige treff som ikke var det jeg skulle ha i det hele tatt.» Som vist i kapittel 4.2.1.4 påpekte informanten i NAV at studenter ikke anses som en gruppe med et eget eller utpreget informasjonsbehov. Disse er derfor heller ikke viet egne tekster. K4 lette dermed forgjeves. Hun brukte et søkeord NAV bevisst velger å *ikke* gjøre bruk av. K4 fant ikke informasjonen



hun lette etter fordi den simpelthen ikke foreligger på nettstedet i den formen hun antok. Opplysningene K4 var ute etter ligger i informasjonstekster for foreldre uten opptjent inntektsgrunnlag. Problemet er selvsagt at K4 ikke *visste* at hun tilhører denne gruppen. Det blir hun da heller aldri fortalt i tekstene.

M3 søkte også i søkefeltet etter ord som ga mening for han. Han lette med det samme perspektivet som K4, og foretok seg derfor det samme. Resultatet ble naturligvis likt.

M3: Så var jeg kanskje ikke så fornøyd med den søkemotoren deres.

I: Nei. Hva, prøvde du å slå opp på noen ord der?

M3: Ja, jeg prøvde å slå opp på “Student og far”. “Student og barn”. Men da kom jeg til noe litt merkelige PDF-greier som jeg ikke ... Som ikke virka relevant.

Både K4 og M3 karakteriserte funnene de fikk i søkefeltet som «merkelige» i forhold til det de søkte på. Det er her et misforhold mellom informantenes og NAVs bruk av hvilke søkeord som fungerer på nettstedet. M6 hadde den samme erfaringen med søkefeltet som de to andre informantene. Han hadde en klar oppfatning av hvorfor det ikke fungerte:

Det er ikke alltid du finner det du søker etter, da. Fordi den tar som regel utgangspunkt i kun det ordet du skriver, og det er ikke alltid det er det, @, det er du vil ha [...] Okei, det er greit, du får på en måte det du spør etter, eller du får opp det du på en måte skriver inn, skriver, da. Men det er ikke alltid den treffer blink. Og det er kanskje fordi ikke alle er klar over ord og uttrykk som brukes av det offentlige, da. For eksempel “Kontantstøtte”, det er ikke alle som er klar over at den støtten du får etter at barnet, altså, mellom ett til tre år når barnet er tre år *heter* kontantstøtte.

Altså: Du får det du spør etter, men du får ikke svar. Det er fordi du ikke spør riktig – du spør ikke etter eller med begreper NAV bruker. Informantenes måte å forstå saksforholdet på samsvarte ikke med NAVs, men det er NAVs som er tilstede i tekstene. K4 oppsummerte det slik: «Det var ikke sånn at de *kasta* informasjon etter meg.»

På grunn av den betydelige usikkerheten ville en del informanter kontakte NAV eller andre for å oppklare spørsmål de hadde ved skjemaet. For noen gjaldt det å finne ut *hva* de hadde krav på, for andre hva det de hadde krav på *innebar*. M1s usikkerhet bunnet i den uavsluttede setningen i avsnittet om engangsstønad. Han etterspurte som vist mer informasjon om fars retter ved denne ytelsen. Siden teksten er uavsluttet visste han ikke om feilen i skjemaet dermed skjulte informasjon som angikk han.

Jeg blir litt sånn usikker, i og med at jeg vet at man bør få med seg alt når man leser sånne skjemaer før man begynner å på en måte fylle ut ting, så blir jeg litt sånn usikker fordi den klausulen bare stopper uten å gi ytterligere informasjon. Så da blir jeg litt sånn “Det *kan* være engangsstønad, eller kan det *ikke* være engangsstønad”, og da blir jeg litt sånn, da blir jeg litt usikker.

M2 var på sin side forholdsvis sikker på hvilke rettighetene han hadde krav på. Hva rettighetene i praksis betyr, visste han likevel ikke.

Men det er jo alt dette her jeg har krav på, det er jo klart at det er, det virker som, på meg som om jeg har krav på *mye*, da. Det virker for meg som jeg har krav på hundre prosent dekningsgrad i, i førtiseks uker. Men jeg veit liksom ikke helt hva, akkurat *hva* det innebærer.

Han hadde altså identifisert hvilke deler av informasjonstekstene som var relevante for hans situasjon. Han var dermed i stand til å fylle ut skjemaet i henhold til orienteringsdelen. Slik sett klarte M2 å rette seg etter passive direktiver, og å omsette disse i aktive. De praktiske følgene av rettighetene hans hadde han likevel ingen forståelse av. Han visste med andre ord ikke hva han faktisk fremmet krav om. M2 oppsummerte humoristisk om sitt læringsutbytte av informasjonstekstene at «[A]ltså, det eneste som kommer fram nogenlunde greit her, det er jo at far egentlig kan bare gi faen og ikke trenger å være med på dette her i det hele tatt. Den biten har jeg fått med meg».

### **Innvendinger mot informasjonstekstene**

Informantene hadde samlet sett lite utbytte av tekstene i orienteringsdelen. De brukte tekstene for en stor del etter behov, men det var likevel vanskelig å slå opp i dem ved spørsmål. De klarte ikke å relatere informasjonen i tekstene til utfyllingen, og de fant ikke informasjon de selv anså som relevant i dem. At informasjonen ikke festet seg var også et problem, som M4 her beskriver:

[...] for min del, da, så blir det liksom mye tall som går inn ene øret eller ... Jeg blir, biter meg ikke så godt merke i, altså, jeg har problemer med å huske egentlig hva ... Sånn jeg bare leser gjennom det. Så blir det litt for tungt til at informasjonen skal sitte fast.

Flere av informantene mistenkte også at tekstene var skrevet med hensyn til NAV selv heller enn til dem som faktisk empiriske lesere. K3 satte likhetstegn mellom NAVs informasjonsplikt og det at tekstene forelå. «Men tenker òg at dette her er sånn som de er

pliktig til å gi ut, da, hvis du gir ut et skjema. Så må du liksom ha noe bakgrunn.» Det har hun, som jeg viste i kapittel 2 om føringer for offentlig informasjon, helt rett i. M5 ser også utformingen av tekstene i lys av NAVs behov. «Jeg føler den, det er veldig sånt, sånn ting som ikke kanskje treffer de fleste, men det er, de må bare få ned all informasjonen på den første sida.» Han har også rett: NAV-tekstene skal ikke være mer enn én side lange. Det er viktig å understreke at begge disse antakelsene i utgangspunktet var uproblematisk for informantene. Det så NAVs behov for å gjøre det slik, og hadde ingen problemer med å rette seg etter føringene i tekstene. Problemet var etter deres mening at NAV lar være å ta hensyn til lesernes behov etter at de har tatt hensyn til sine egne.

Jeg spurte informantene om hva de syntes om informasjonstekstene, og om de hadde noen forslag til endringer. Det var ikke alle som hadde klare forslag, men de fleste hadde den samme oppfatningen av dem: Det var vanskelig å finne seg selv i tekstene, og derfor var det vanskelig å bruke dem i utfyllingen. M2 mente at en ny tekst kunne løse det første aspektet. Dersom skjemaet hadde vært supplert med en innledning til ytelsene, ville han forstått langt mer av informasjonstekstene, anslo han. Siden han var opptatt av at han skulle klare å fylle ut skjemaet uten å be NAV om hjelp, måtte NAV også utstyre han med de veiledningene han trengte. Etter at han hadde lest orienteringsdelen av skjemaet flere ganger, var han nemlig fremdeles ikke sikker på hva tekstene handlet om. «Vel, jeg har jo lest gjennom den et par ganger, og jeg blir liksom ikke noe særlig mye klokere, da.» I innledningen til oppgaven beskrev jeg et forståelsens trappetrinn i tekster fra fagfolk til uinnvidde lesere. M2 etterspurte en tilsvarende introduksjonsdel til skjemaet der det fremgår hva skjemaet tar for seg. «Nei, i utgangspunktet så tenker jeg at det kunne vært en litt, nærmest en innledning til dette her ... Hvor det står på en måte litt grovt hva som er i dokumentet.» Da kunne han raskt se om han hadde riktig skjema i forhold til det han var ute etter. I tillegg introduserer det saken for ham. For som han sa: «For jeg har jo ikke satt meg inn i dette her før i det *hele* tatt.»

Det M2 her tok til orde for er et skifte i hvordan orienteringsdelen i skjemaet presenterer saken for de potensielt empiriske leserne. Der den første informasjonsteksten nå redegjør for regelverket, vil en slik ny introduksjonstekst forklare ordningene for dem. Teksten vil dermed ta utgangspunkt i den situasjonen leserne befinner seg i, og derfra forklare dem hvordan regelverket er, samt hvordan prosessen med å fremme krav fra Folketrygden fungerer. Jeg minner her om kravene som stilles til tekster fra NAV, slik NN oppga det: Tekstene skal redegjøre for regelverket, veilede brukerne og ikke være for lange. Dersom man deler opp tekstene i henholdsvis en introduksjon, en orientering og en

veiledning, kan M1s ønske oppnås uten at føringene for tekstene fra NAV brytes. Men teksten finnes jo allerede, påpekte K4. Hun mente at den generelle informasjonsteksten i skjemaet, tekst nummer to, kunne brukes til en slik introduksjon. Den ble for en stor del oversett og vurdert som irrelevant av K4, men kunne jo utvides, mente hun. Som NN beskrev i kapittel 4.2.1.3 er det heller ingen føringer på innholdet i denne teksten.

K2s endringsforslag var å legge mer vekt på den tredje teksten. Dette ønsket kom av at hun ikke klarte å bruke de to første informasjonstekstene i arbeidet med utfyllingen. Hun skulle ønske at orienteringsdelen var «[...] mer kobla opp til de forskjellige punkta som du skal fylle ut, i stedet for at det bare kommer en sånn stor, generell informasjon på begynnelsen, som ikke ... Egentlig virker som den kan kobles så veldig inn mot selve skjemaet». En utvidet veiledningstekst som hadde utdypende punkter for alle feltene i utfyllingsdelen, ville etter hennes mening gjøre skjemaet lettere å fylle ut. Slik det stod for informantene, begynte de arbeidet med utfyllingsdelen uten helt å forstå orienteringen i skjemaet.

### **4.3.2 Utfyllingsdelen av skjemaet**

Her presenterer jeg informantenes oppfatninger av og meninger om utfyllingsdelen av skjemaet. I denne skal skjemaets potensielt empiriske lesere oppfylle det tomme skjemaet som tekst for seg selv og NAV, og dette er den aktive delen av arbeidet. På bakgrunn av det de har lest på [www.nav.no](http://www.nav.no) og i orienteringsdelen skal de her selv oppgi opplysningene som passer inn i bildet skjemaet fremstiller saken som. Hvordan informantene klarte det, og hva de syntes om å gjøre det, er viktig for å skjønne hvordan kommunikasjonen mellom dem og NAV fungerte.

#### **4.3.2.1 Tilgang til skjemaet**

Informantene fikk skjemaet på papir, men ble gjort oppmerksomme på at skjemaet også fantes i elektronisk versjon. To av informantene valgte å fylle det ut elektronisk, og flere av de andre hadde det foran seg mens de fylte ut skjemaet på papir. Det er noen forskjeller på den elektroniske utgaven og papirutgaven. Alle henvisningene til [www.nav.no](http://www.nav.no) er aktive pekere – dersom du trykker på dem kommer du rett til forsiden på nettstedet. Når skjemaet foreligger elektronisk er det som vist i kapittel 4.1.2 også lagt til en gul V-hake i avsnitt fem. Haken har en *mouse over*-funksjon, som gjør at det dukker opp en tekst over selve skjemaet når musepekeren føres over den. Teksten lyder «[F]elt 5.3 - 5.6 skal fylles ut dersom du/dere

har planlagt ferie, fedrekvote eller heltid/deltidsarbeid. Dette kan også avtales i løpet av stønadsperioden». Det er altså en veiledningstekst til feltet. Teksten dupliserer delvis informasjonen som tilbys i skjemaets tredje informasjonstekst, men tilbyr også noe mer informasjon om regelverket. M1 var positiv til at en slik tilleggstekst fantes, men kom frem til at informasjonen i den ikke hjalp ham:

På punkt 5 i skjema for utfylling så har de en sånn gul V-hake som man kan bare ha en sånn *mouse-over*, også får du ytterligere informasjon. Ikke så fryktelig mye mer informasjon, men litt mer informasjon. Ikke så mye informasjon som jeg vil ha, for jeg vil gjerne om jeg skal signere det her eller ikke [sic].

Informasjonen som lå der var relevant, men den opplyste ikke om akkurat det han trengte informasjon om. K2 var i enda større grad enn M1 positivt innstilt til denne forespeilede muligheten for å få løpende tilleggsinformasjon i utfyllingsdelen. Hennes påfølgende skuffelse da hun innså at den foreliggende tilleggsteksten var den eneste i skjemaet, var derfor desto større:

K2: Der er det en sånn hake!

I: Ja, den tror jeg du kan ta ... *Scrolle* over.

K2: Ja, den er henvist til ... Det er *mye* enklere å fylle ut når du er, sånn hake på! Eller, altså, å fylle ut på, på nettet, da. Hvis det er sånn at alle de ... Nå er det jo bare den som har-

I: Ja, jeg vet ikke hvor mange-

K2: Nei, det er jo bare den ... Det er *bare akkurat* den som har hake ...

I: Ja.

K2: ... Det hadde jo vært mer ... Hensiktsmessig hvis det hadde vært på *alle*.

I: Ja ...

K2: ... Ja. Ah.

K3, en av informantene som valgte å fylle ut skjemaet elektronisk, fant ut at den elektroniske versjonen også tilbød en annen form for veiledning til utfyllingen: Den utelukker selv muligheten for å fylle ut gjensidig utelukkende felter. Det går ikke an å for eksempel krysse av for både foreldrepenger og engangsstønad ved fødsel. K3 fant ut av dette nettopp fordi hun ikke visste at hun ikke kunne søke på begge to. Hun forsøkte derfor å trykke på flere, men da flyttet krysset hennes seg til det nye alternativet. Der K3 altså i utgangspunktet forsøkte å krysse av for begge alternativene, ledet skjemaet henne til å velge mellom dem.

K3s innvending mot den elektroniske varianten av skjemaet var at den ikke i større grad hindret henne fra å fylle ut skjemaet feil. «Det var liksom ingen sånn som stoppa deg, da, hvis du hadde fylt ut noe som du ikke skulle fylle ut, på en måte.» Etter utfyllingen var hun dermed ikke sikker på om det var gjort riktig. «Men jeg fikk jo ingen bekreftelse på om jeg hadde fylt det ut *rett!*» Den elektroniske versjonen tilbyr dermed litt tydeligere korrektiver og veiledninger enn papirversjonen, men ikke så mange eller så klare som informantene skulle ønsket.

Det var ellers få innvendinger mot oppsettet av skjemaets utfyllingsdel. De fleste mente at den var logisk, og enn noe rotete. Et problem med oppsettet var at feltene for mor og far ikke var godt nok merket, så noen av informantene fylte ut for den andre foreldrerens. En av informantene oppdaget heller ikke at fødsel og adopsjon var slått sammen, og fylte ut i feil kolonne. Disse feilene ble likevel raskt oppdaget og rettet. Hovedinntrykket til informantene var at utfyllingsdelen gjenspeilet det regelverket de hadde lest i de foregående informasjonstekstene. De fant igjen både rekkefølgen på avsnittene og de alternativene feltene for utkryssing i informasjonstekstene. M1 uttalte:

De forsøker på en måte å lage en sånn visuell framstilling av det regelverket som ligger i grunn, bak, ved at man prøver å skille ut, å sile ut alt som har med foreldredeling og antall barn og inntekter og sånne ting. Og i forhold til utlendinger eller innvandring og asyl og sånne ting.

Informantene måtte deretter selv finne ut hvilke av de alternative feltene for utfylling de skal plassere seg selv i.

### **Felter for NAV**

To av informantene reagerte på at det er felter for NAVs saksbehandlere i utfyllingsdelen. Disse skal fylle ut feltene i registreringen og saksbehandlingen av kravet, og informantene som brukerlesere er dermed ikke de intenderte leserne av dem. Like fullt står de nært sammen med de øvrige feltene, og de er heller ikke utformet annerledes enn dem. K3 blandet til stadighet sammen feltene hun var og ikke var intendert leser av i skjemaet:

K3: De der felte som står liksom for NAV lokalt, det, det kunne være litt forvirrende, da, synes jeg. At det var ikke noe som jeg skulle fylle ut, men det stod på samme skjemaet.

I: Ja, de som er helt til høyre der som ...

K3: Ja. Så det var liksom ... Litt sånn "Åja, ja, nei, det skulle ikke jeg fylle ut", plutselig.

I: Nei.

K3: Også stod det liksom på *samme* sida, da, likevel.

Hun foreslo at skjemaet kunne endres slik at disse feltene var mindre fremtredende. Da kunne hun slippe å forholde seg til dem i arbeidet. «[...] det kunne kanskje vært i en annen farge, eller at det kunne vært noe som jeg i lettere grad kunne sett vekk i fra, da. At det var liksom noe som jeg ikke skulle tenke på.» K4 oppdaget ikke umiddelbart at skjemaet splittet seg i to deler for ulike lesere.

Det *så* jeg ikke når det kom til punkt 2, men når det kom lenger ned i skjemaet så var det en del bokser som jeg lurte på om *jeg* skulle fylle ut om, eller om NAV skulle fylle ut. Så da måtte jeg gå tilbake igjen opp dit og se at “Okei, det var faktisk ikke ...”.

Som beskrevet i kapittel 4.1.2 innledes ikke disse feltene med overskrifter før hvert enkelt avsnitt. Det oppgis kun før den første boksen at rekken er ment for NAV, men rekken går over to sider. Feltene er utfyllt med instruks for utfyllingen, som «Krav reg EDB» og «Refusjonskrav fra arbeidsgiver?». Før K4 oppdaget at feltene ikke var for henne hadde hun derfor flere ganger problemer med å forstå hvilke opplysninger hun ble bedt om å oppgi i feltene. «Den, den forvirra meg. For da var det flere ganger jeg leste bort og sånn, liksom “Hva, hæ, hva er det jeg skal skrive *der*, liksom”, før jeg “Åja, nei, den var jo ikke for meg.”» Hun ble distraheret av feltene, og syntes det var unødvendig at hun måtte forholde seg til dem. Hun ville derfor ta dem helt ut av skjemaet, med følgende begrunnelse: «Hvis det er noe de ikke vil at jeg skal lese, så bør de kanskje ikke *skrive* det der».

### **Bakgrunnskunnskap**

Selv om utfyllingsdelen speiler tekstene i orienteringsdelen, var det ikke bare opplysninger herfra informantene brukte i utfyllingen. Tidligere opparbeidet kunnskap om ordningene var også til hjelp i arbeidet. M6 mente selv at hans bakgrunn som jurist hjalp han til å forstå utformingen av skjemaet:

Utformingen, ja. For når du da på en måte har hatt, når du har hatt ... Hatt om folketrygdloven, da, så skjønner jo du på en måte veldig fort hva, hva man vil med de forskjellige spørsmålene som stilles. For du har jo, som jurist så har du jo på en måte hele tiden vilkårene i hodet, og du fyller jo på en måte etter ... Det du, du vil *oppnå* noe med å fylle ut dette skjemaet her, og det er på en måte å få engangsstønad,

for eksempel, og da ... Det er ikke sånn at du jukser deg til det, men du vet jo på måte hvor du, hvor skoen skal trykke, da.

Han oppfattet seg selv som en kvalifisert deltaker i de kvalifiseringsnormene skjemaet forutsetter, og en som derfor var godt i stand til å handle i henhold til dem. Den opplæringen i hva skjemaet dreier seg om som flere av de andre etterspurte, har M6 allerede hatt. Han forstod hvorfor NAV etterspurte visse opplysninger – og hva han skulle svare. Her var hans kjennskap til jussen avgjørende. «Jeg synes det er en fordel ved disse skjemaene når man har utdanning som gjør at du kan faktisk sitte på andre siden og fatte et slikt vedtak, da.»

K4 brukte på samme måte ekstern kunnskap i utfyllingen. For hennes del var det imidlertid ikke snakk om opparbeidet fagkunnskap, som i M6s tilfelle. Hun hadde snakket med bekjente som hadde mottatt ytelser ved fødsel tidligere, og brukte kjennskapet til deres erfaringer som en ytterligere informasjonskanal. De verifiserte eller utdypet opplysningene hun fikk i skjemaets informasjonstekster. K4 var usikker på om hun skulle krysse av for 80% eller 100% dekningsgrad i stønadsperioden, fordi hun ikke helt forstod forskjellen. Da lente hun seg på informasjon hun hadde fra annet hold enn NAV.

Men det er jo sånn jeg på en måte også har bare hørt om på *forhånd*, at man kan enten velge hundre prosent i, er det ti måneder, også, eller åtti prosent i et år. Det har ... Kan jeg ikke huske å ha sett noe om i dag når jeg har sett på NAV nå, men det er sånn som jeg på en måte vet fra forhånd at, at du får like mye penger, det bare kommer an på hvordan du fordeler det på tid. Så da krysset jeg av på åtti prosent.

I den første informasjonsteksten står det faktisk noe om forskjellen: Den opplyser, i motsetning til hva K4s bekjente har fortalt henne, om at «[H]vis 80 prosent dekning velges, kan den samlede utbetalingen av foreldrepengene bli litt lavere enn om full dekning er valgt». K4 fant altså ikke denne opplysningen, og tok derfor avgjørelsen på bakgrunn av opplysninger hun satt inne med fra før. Som vist i kapittel 4.3.1 ble det ikke fremsatt innvendinger mot eller betenkeligheter ved den manglende kvalitetssikringen av slik ekstern informasjon.

### **Felter for utfylling**

Instruksene for utfylling av de enkelte feltene ble i liten grad lagt merke til. Når jeg spurte informantene direkte om hva de syntes om felter de ikke selv nevnte, mente de langt på vei at



de var velfungerende og helt OK. Det dreide seg stort sett om felter de skulle oppgi standardinformasjon i, som navn, kontoopplysninger og kontaktinformasjon. Feltene for utfylling kan virke som det mest selvsagte ved skjemaer, og informantene syntes det var litt pussig å bli spurt om hvordan de fungerte. De er likevel verdt å merke seg. Det er nemlig i feltene skjemaets potensielt empiriske lesere tillates å legge frem sin sak – det er her de kommer til orde i gjengivelsen av sin egen livssituasjon. De må imidlertid gjøre dette innenfor bokstavelig talt faste rammer. Det er NAV som avgjør hvilke opplysninger som er relevante, og hvilket format disse gis. Instruksene fungerer dermed styrende på hvilken informasjon de potensielt empiriske leserne får anledning til å oppgi. I kapittel 2 beskrev jeg hvordan tekststatusen til skjemaet vandrer mellom deltakerne i kommunikasjonssituasjonen etter hvert som det fylles ut. Det er avgjørende at det fylles ut på en måte NAV godtar. Dersom skjemaet ikke er fylt ut riktig, oppfyller det ikke sitt potensiale som en tekst NAV tar imot og vurderer legitimiteten av. De kan ikke saksbehandle feilaktig eller ufullstendig utfylte skjemaer, kunne NN fortelle. Det er derfor avgjørende at de potensielt empiriske leserne klarer å fylle ut skjemaet riktig. Da trenger de instruks de forstår, og felter de kan fylle ut den viktige og riktige informasjonen i. Dersom instruksene i skjemaets utfyllingsdel ikke er begripelige og brukbare, får de problemer med å fremme kravet overhodet.

Informantene syntes at flere av feltene var vanskelige å forholde seg til. Instruksene fungerte ikke etter hensikten, og de hadde vanskelig for å fylle ut feltene. De fremmet to hovedtyper av innvendinger mot feltene: Instruksene var enten uforståelige eller urimelige.

### **Mangelfulle og uforståelige instruks**

Informantene trakk frem en rekke eksempler på ting de ikke skjønnte hvordan de skulle forholde seg til i utfyllingsdelen. De var usikre på hvordan instruksene var ment, og de forstod ikke hvilke opplysninger som ble etterspurt. M5, for eksempel, fikk problemer allerede i først avsnitt. For skal han fylle ut skjemaet før eller etter fødselen til barnet han fremmer krav om ytelse for? M5 oppfattet om det første feltet at «[...] her virker det som det ikke har skjedd enda?», mens det andre feltet indikerte nettopp det motsatte: «Altså, skjedde fødselen ... Men skal man søke *etter* at man har fått ungen?» Som beskrevet over var K4 også forvirret over at hun kunne fylle ut skjemaet underveis i svangerskapet, mens skjemaet samtidig hadde et felt man kunne oppgi hvor fødselen skjedde. K4 gikk da tilbake til [www.nav.no](http://www.nav.no) for å se hva som var riktig, mens M5 spurte meg som intervjuer. Begge to har rett: Skjemaet kan sendes inn fra 26. svangerskapsuke til 6 måneder etter fødsel. Det står det

imidlertid ikke presisert i den første informasjonsteksten. I den tredje informasjonsteksten står det i veiledningspunktet til felt 1.1 at «[T]erminbekreftelsen må være utstedt etter 26. svangerskapsuke». Det impliserer at man ikke kan sende inn skjemaet før, men det angir ikke hva direkte hva som er tidligste mulige innsendelse. Den andre informasjonsteksten har et eget avsnitt om innsending av skjemaet, «Frist for fremsettelse av krav». Her presiseres det at «[K]rav om engangsstønad må settes fram innen seks måneder etter at barnet ble født eller omsorgen ble overtatt». For foreldrepenger beregnes derimot fristen slik:

Foreldrepenger gis for opptil tre måneder før den måneden da kravet blir satt fram. Dersom kravet settes fram senere enn dette i forhold til stønadsperiodens start, blir utbetalingen tilsvarende redusert. Dette gjelder også i forhold til arbeidsgiverens refusjonskrav når arbeidsgiveren utbetaler lønn.

Det var det ingen av informantene som forstod hva betød.

M2 fant raskt ut at han skulle fremme krav om foreldrepenger ved fødsel, men han stoppet opp senere i det samme feltet. Man skal her oppgi «Antall barn». For M2 var det ikke gitt at dette bare dreide seg om de barna det ble fremmet krav om ytelse for. «[...] det er litt sånn ... Er det antall barn totalt, er det antall barn født nå, er det antall barn man adopterer.» Han så de to parallelle feltene for antall barn, hvorav det ene er tiltenkt de som fremmer krav i forbindelse med fødsel og det andre for de som adopterer, i sammenheng. Hans løsning på usikkerheten var å først oppgi antall barn i det øverste av de to feltene. Deretter oppga han antall barn på nytt i det nederste – denne gangen med to streker under svaret.

**Figur 27: Skjermdump av M2s utfylte skjema.**

Han fylte dermed ut *både* i feltet for fødsel og i feltet for adopsjon, men anså selv den andre utfyllingen som en bekreftelse på den første. Her stred han klart imot NAVs intensjon med feltene.

For K3 var det utfyllingens tredje avsnitt som var vanskeligst å forholde seg til. Man skal her oppgi personopplysninger for barnets mor og far. Hun var usikker på hvilke konsekvenser det kunne få dersom hun oppgav ulike adresser for seg og far. K3 var kjæreste med faren, men de var ikke samboere. Hun mistenkte at dersom hun oppgav ulike adresser, ville NAV tro at hun var alenemor for barnet.

K3: Men så lurer jeg litt på da om mor og far *må* ha samme adresse. Det var liksom ingen kryss på om du er samboer eller ... Om du på en måte, det var kryss på om du skulle være aleineforsørger, da, eller om du skal, om du skal dele det, på en måte. Men er det noe krav da til at adressa må være lik, eller ... Må en liksom krysse av for en ...

I: Ja, for du er ikke samboer sjøl?

K3: Nei. Så hvis jeg da skulle delt omsorgen med en mann, måtte vi da hatt samme adresse for å kunne bli, altså ... Jeg blir ikke automatisk aleineforsørger hvis jeg har en annen adresse enn han? Veit ikke.

Her er det verdt å minne om at feilaktig utfylling ikke bare kan forsinke eventuelle utbetalinger – det kan også få juridiske konsekvenser for den eller de som fremmer kravet. Se kapittel 4.3.2.2 for informantenes antagelser om konsekvenser av utfyllingen.

Også det neste avsnittet, om arbeid og inntekt, var uklart for K3. Hun var ikke sikker på hvordan hun skulle oppgi de etterspurte opplysningene om arbeidsforhold i «Perioden f.o.m. - t.o.m.»: «Hvor langt tilbake skal du gå, skal du gå den dagen du blei ansatt? Eller skal du gå den dagen du fikk fast stilling, eller den dagen i de ti månedene som står her, da.» De månedene hun her refererer til, er de ti månedene det kreves at man skal ha arbeidet inntil seks måneder i for å ha opptjent rett til foreldrepenger. Hva “fra og med” betyr i denne sammenhengen, presiseres ikke.

K2 visste ikke helt hva hun skulle fylle inn i feltet over, «4.1 Stilling eller annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til». Hun var usikker på hva slags informasjon som ble etterpurt; arbeidsoppgaver eller andre opplysninger om arbeidet. Hun resonnererte seg til slutt frem til at «[...] det er vel det som står på lønsslippen som skal stå der», og oppga yrkestittelen sin.

Den visuelle uklarheten skapte vanskeligheter for K1. Hun oppga å ha lese- og skrivevansker, og oppfattet selv at dette gjorde at hun orienterte seg dårlig i lange tekster. Inndelingen i felter og avsnitt ble derfor viktig når hun orienterte seg i skjemaet. «Dess mer visuelt det er, dess greiere er det», mente hun. Den visuelle orienteringen gjaldt mer spesifikt felt med flere alternativer: Her gikk hun seg lett bort. Det som gjorde utfyllingsdelen

vanskelig for henne var at avsnittene noen ganger løp loddrett, andre ganger vannrett. Det var heller ikke alltid feltene ble tildelt tall – og noen ganger ble visse felter tildelt tall, andre ikke. Se kapittel 4.1.2 for den fullstendige oversikten. Denne inkonsekvente inndelingen av alternativene kom i tillegg til at hun skulle fremme krav om engangsstønad, som gjorde at hun måtte luke ut feltene som handlet om foreldrepenger:

[...] så det er litt sånn, man må holde tunga litt rett i munnen på hva man skal fylle ut eller ikke. Så det er jo greit når det står at det alltid skal fylles ut eller at du kanskje skal fylle, eller “Du skal fylle dersom”. At det står tydelig og sånn. Det syntes jeg det gjorde noen plasser, og andre plasser så ... Litt vanskeligere å vite om jeg skulle fylle det ut.

K3 trakk frem noe av det samme visuelle problemet i et forslag for å forbedre den elektroniske utgaven av skjemaet. Hun viste til at skjemaet ikke selv gav beskjed om at hun hadde fylt ut feil eller mangelfullt – det oppgav ikke alltid hvilke felter som hørte sammen, og hvilke som utelukket hverandre. Hun ville derfor fargekode de enkelte feltene, alt ettersom det dreide seg om alternativer eller obligatoriske felter. «At når du skriver inn i et felt så kan, så kan det markeres med forskjellige farger, da, etter “Dette *må* fylles ut” og “Dette *kan* du fylle ut”.» En slik fargemarkør, mente K3, ville hindret at hun som faktisk empirisk leser fylte ut feil felter i skjemaet.

### **Irrelevante og urimelige instruksjoner**

I tillegg til felter det var vanskelig å forstå, hadde informantene innvendinger mot andre av feltene i utfyllingen. De ble bedt om å oppgi opplysninger de ikke hadde forventet, og som ikke virket relevante for kravet de skulle fremme. Her forstod de altså hva de ble bedt om, men de syntes det var rart å bli bedt om det.

K3 hadde som jordmor flere faglige innvendinger mot det første avsnittet i skjemaet. Den første innvendingen gjaldt feltet man oppgir termindato i. Hun påpekte at fødsler kan forekomme lenge før termindato. «Også fant jeg jo da ut det med termindatoen måtte bekreftes i vedlegget til skjemaet, at den måtte du få av jordmor etter uke 26. Ja, og mange føder jo *før* uke 26, tenkte jeg da.» Videre viste hun til at det «[...] er det noen som velger å ikke gå til svangerskapskontroll. Og de har jo ingen *termin*». Skjemaet krever at man legger ved bekreftelser på termindato når man skal sende det inn. De potensielt empiriske leserne som velger bort tilbudet om svangerskapskontroll utelukkes dermed fra å fremme kravet fra

Folketrygden før fødselen har funnet sted. Den neste innvendingen hennes mot skjemaets instruks var rettet mot feltet «Antall barn»:

K3: Og så er det det med “Tal barn”, det reagerte jeg litt på, for det er jo ikke alle som veit hvor mange barn de har inni magen. Og det med ultralyd, det er jo bare et tilbud i Norge, så det er ikke alle som finner ut hvor mange barn de *har*, da.

I: Ja, det er ikke noe krav å vite hvor mange barn du skal ha før du føder?

K3: Nei.

I: Nei. Det visste jeg ikke, @.

K3: Nei. Så det er det faktisk ikke. Så det er mange som ikke går til ultralyd. Og de kan jo få både en og to barn.

Jeg som intervjuer var, som det her tydelig fremgår, ikke klar over problemstillingen K3 påpekte. I Norge er det ikke obligatorisk å vite hvor mange barn man venter, og at det K3 beskrev som *mange* innbyggere velger å ikke få rede på dette. Disse potensielt empiriske leserne sitter, i likhet med de som ikke vet termindatoen, ikke inne med de opplysningene som kreves for å fylle ut skjemaet underveis i svangerskapet. De må derfor vente til etter fødselen. K3 var imidlertid av den oppfatning at «[D]et gjelder, altså, fleste klarer jo å fylle ut de felte der, fordi de går til kontroll og de har en termin og de vet hvor mange barn de har». Like fullt er det verdt å merke seg disse innvendingene. Kravene til opplysninger i og tilleggstekster til skjemaet her går ut over obligatoriske krav til helsefaglige rutiner i et svangerskap. Disse må dermed overoppfylles for at man kan fremme kravet fra Folketrygden før fødselen. Det kan dermed potensielt virke inn på valgene man tar i svangerskapet. Dertil kommer det selvsagt at når de etter fødselen faktisk fyller ut skjemaet, vil ikke feltet «Termindato» gi dem riktig instruks. De må i stedet oppgi barnets fødselsdato.

K3 pekte også på andre felter hun ikke så det som rimelig å fylle ut. Det skyldtes instruksenes hypotetiske karakter, idet de angikk forhold i fremtiden. I utfyllingsdelens sjette avsnitt skal man gi opplysninger om mors aktivitet ved fars uttak av foreldrepenger utenom fedrekvote. Farens rett til dette er betinget av hva moren gjør i mellomtiden, og hennes aktiviteter skal derfor oppgis og dokumenteres. Skjemaet stiller opp syv muligheter for mors far mottar foreldrepenger:

- Mor går ut i arbeid
- Mor tar utdanning på heltid
- Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid

- Mor deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere
- Mor deltar i kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne
- Sykdom / innleggelse
- Dødsfall

Det var vanskelig for K3 å ta stilling til disse alternativene. De er jo potensielle scenarier, som som det for hennes del var vanskelig å forutse. «Og det er jo sånne ting som er veldig vanskelig å *planlegge*. [...] Det blir liksom veldig vanskelig å ... Å liksom kunne ... Krysse av for at sykdom eller innleggelse skal foregå?» Hun antok at hun kunne fylle ut feltene basert på nåværende livssituasjon, og at det var mulig å ettermelde opplysninger dersom noe endret seg. Hun var imidlertid ikke sikker på at antagelsen var riktig, og var derfor usikker på konsekvensene av å fylle ut et alternativ som var feil når den tid kom. «Og da, hva skjer hvis du da krysser, og så skjer ikke det? Eller omvendt? Hvis det skjer, og du ikke har kryssa?»

Der K3 mente at opplysningene var umulige å oppgi siden det gjaldt forhold i fremtiden, så M3 det som urimelig å måtte svare på spørsmål som angikk forhold det siste året. Han reagerte på at han i avsnitt tre var nødt til å svare kategorisk *ja* eller *nei* på om han hadde oppholdt seg sammenhengende i Norge de siste 12 månedene. NAV bruker opplysningen i beregningen av opparbeidede rettigheter i Folketrygden. Den kan derfor ha innvirkning på retten til foreldrepenger.

M3: Det skjønte jeg ikke helt, hvorfor de spør om, på en måte.

I: Ja, for du har ikke oppholdt deg i Norge de siste 12 månedene?

M3: Nei, jeg har vært på en uke ferie. Det vil jeg anta at de fleste har, da, altså, ja ... Det kommer jo helt an på hva de mener med "Oppholdt deg sammenhengende i Norge", da, jo. En tur til Sverige, liksom? Skal jeg redegjøre for det i punkt 7? Greit.

Dersom M3 svarte «Ja» på at han hadde oppholdt seg sammenhengende i Norge, ville han på grunn av Sverige-turen gitt feilaktige opplysninger til NAV. Samtidig stod det klart for han at feltet ikke gjaldt slike kortere ferieturer til utlandet. Det å svare «Nei», for deretter å redegjøre for denne ferieturen i avsnitt 7, virket dermed i overkant pedantisk. En annen av informantene i undersøkelsen, K4, opplevde de samme kvalene ved spørsmålet. Hun antok på samme måte som M3 at ferier måtte være unntatt fra spørsmålet om 12 måneders sammenhengende opphold i Norge. «Mener de ferier da? @, eller mener de ... Der spør de om, om man har oppholdt seg sammenhengende i Norge de siste tolv måneder, og ... Da

tenkte jeg “Nei, de mener jo ikke ferier, nei ... *Sikkert ikke*”, tenkte jeg da.» Siden hun var usikker på hva som kvalifiserte som tillatte unntak, gikk hun tilbake til skjemaets informasjonstekster i et forsøk på å avklare dette.

[...] vet ikke om det er et punkt i veiledningen, jeg? \*Leser i papirer\* Nei, det er det ikke. For det er jo en, det er jo sånn ... For de som for eksempel har vært to måneder borteist, da. Så hadde jo det vært interessant å få informasjon om. Hvor lenge de faktisk mener.

I den tredje informasjonsteksten i skjemaet er det som K4 oppdaget ikke et eget avsnitt som korresponderer med det aktuelle feltet. Imidlertid står det under avsnittet «Felt 3» at «[O]pplysninger om opphold i landet er til hjelp for å avgjøre om du/dere er medlemmer i folketrygden som er et vilkår for rett til foreldrepenger og engangsstønad». Hvor lenge et utenlandsopphold må være for å påvirke retten til foreldrepenger, står det ingenting om.

K4 fikk altså ikke svar på spørsmålet sitt ved å konsultere de foreliggende informasjonstekstene. Hun valgte derfor å fylle ut feltet etter eget skjønn – hun valgte å anta at hennes tolkning av regelverket var den riktige. «Jeg har krysset av at jeg har oppholdt meg sammenhengende i Norge, @. *Har* jo ikke det, men, @, men, ja. [...] Men jeg tenkte at de kan ikke ... De bryr seg ikke om *feriene* mine. Så jeg bare hoppa over det.» I det påfølgende parallelle feltet for far fulgte hun deretter samme strategi. «Fylte inn for meg og for far, ja, og krysset av for det samme for han, da, at han har også vært på ferie, men krysset av “Ja” på at han hadde vært i Norge likevel.»

Her var det i og for seg overenstemmelse mellom NAV og informantene. Den aktive direktivnormen i feltet var klar; de forstod hva de ble bedt om. Den svarte bare ikke til det M3 og K4 mente var den opplagte kvalifiseringsnormen til grunn for feltet. NAV var høyst trolig ikke interessert i feriene deres, men det var likevel det de spurte om. Direktivet svarer ikke til den antatte kvalifiseringen: Dikotomien den stiller opp er kategorisk der kvalifiseringen er et vurderingsspørsmål. Begge informantene måtte derfor oppgi opplysninger de selv anså som irrelevante, og som de antok at NAV egentlig ikke ville vite om. Til det brukte de avsnitt 7, hvor man kan oppgi egne opplysninger.

### **Mulighet for å oppgi tilleggsinformasjon**

Avsnittet, *Tilleggsopplysninger*, vakte reaksjoner hos flere av informantene. Det er et blankt felt, med den tilhørende instruksen «Her kan du/dere gi utfyllende opplysninger. Om nødvendig bruk eget ark». Skjemaets potensielt empiriske lesere henvises totalt seks ganger

til å gi opplysninger her. Det de for en stor del var usikre på, var *hva* som kvalifiserte til å nevnes som en tilleggsopplysning. K1 mottok rehabiliteringspenger fra NAV. Det er ikke et eget alternativ i feltet hvor man oppgir inntektsgrunnlag, men faller under alternativet «Annet». Det hun lurte på, var om NAV var interessert i hva dette «annet» innebar: «Annet, skal de da vite hva er annet, eller er de ikke interessert i det?» I veiledningen står det presisert at man da skal presisere i avsnitt 7 hva slags inntekt man har. Det oppfattet ikke K1, fordi henvisningen ikke var plassert rett ved avkryssingsfeltet.

K3 oppdaget i motsetning til K1 når hun ble bedt om å oppgi tilleggsinformasjon. Hun visste likevel ikke hva slags informasjon hun skulle gi. «Der er det på en måte en boks der du kan fylle ut andre ting. Og hva er da andre ting? [...] Også står det “Om nødvendig bruk eit eige ark”. Og det, hva kan *det* være, liksom?» Hun ville gjerne ha eksempler på forhold som var så vektige at NAV trengte å vite om dem.

M6 oppfattet på sin side at feltet for tilleggsopplysninger kunne brukes til å oppgi all informasjon som ikke passet inn i utfyllingsdelens øvrige felter. «Fordi da får du muligheten til å si andre ting enn det som står der, da [...]» Han tok utgangspunkt i sine foreldres situasjon som utføre når han så for seg hva som generelt kunne fremkalle et behov for å oppgi tilleggsinformasjon:

Men jeg vil nok *tro*, fordi jeg har, jeg har foreldre som egentlig ikke har så veldig høy utdanning, og for de så er det veldig *slit*, faktisk, å tenke “Hvorfor skal, hvorfor skal en instans vite når jeg gikk på skolen”? Ikke fordi at de er redd for å si at de på en måte har gått kun åtte år i barneskole, som det var på den tiden i Makedonia, men fordi det er ikke en del av det de på en måte tenker som relevant i et slikt skjema, da. De vil heller, altså, de vil heller gå til kjernen. “Jeg vil fortelle deg hva som feiler meg.” Og når de først har kommet til *det* punktet, da kan jeg love deg at da kan det bli sider opp og ned om *hvorfor* det er sånn. Eller hvorfor ting er som det er, da.

M6 så leserens behov for tilleggsinformasjon. Samtidig vurderte han hvilken relevans opplysningene hadde for NAV. Her er vi ved kjernen av hva kvalifiseringsnormene gjør med skjemaer: De legger rammer for hvordan saken forstås, og hva som er relevant. Alle feltene av skjemaer fremstiller saken på måter avsenderen har fastlagt – med unntak av det tomme feltet for tilleggsopplysninger. Her kan leserne utdype, omgå eller motsi kvalifiseringsnormene som i det øvrige avgrenser saken for dem. Kravet om å rette seg etter de passive direktivene for å klare utfyllingen er her borte, og de potensielt empiriske leserne kan opptre kompetent på egne premisser heller enn NAVs. M6 så dette som udelt positivt



med skjemaet, fordi «[D]a mener jeg at mine foreldres behov egentlig er oppfylt, jeg, da». Han så som jurist saken skjemaet dreier seg om fra begge perspektivene som er i spill – både NAVs og hans foreldres. NAV ønsker å få rede på leserens personlige erfaringer og kvalifikasjoner, slik at de best mulig kunne tilrettelegge for brukeren. Leseren ser ikke nødvendigvis nytten av å oppgi de samme opplysningene. M6 kunne se begge aktørenes innfallsvinkler samtidig, siden han var en kompetent deltaker i begge kvalifiseringsnormene. M6 uttrykte riktignok ikke selv noe behov for å gjøre seg bruk av feltet i undersøkelsen. Uttalelsene hans om dem er derfor av generell karakter, og basert på tidligere erfaringer med skjemaer fra NAV. Meningene hans om det er like fullt interessante. De gjør at vi kan se den direkte sammenhengen mellom passive og aktive direktiver, og hvordan disse forstås ulikt i forskjellige kvalifiseringsnormer.

K4 brukte avsnitt 7 på en måte NAV nok ikke har tiltenkt. Hun noterte i det underveis i arbeidet med skjemaet, og brukte det til støtte for egen utfylling. Opplysningene er ikke ment for NAV i det hele tatt, men for henne selv.

I: Hva er det du har skrevet i punkt 7?

K4: Jeg har skrevet "Inntektskilde: Statens Lånekasse", jeg lurer på om jeg har skrevet det for meg selv eller om jeg har skrevet det for NAV. Litt i tvil på. Står jo ikke at jeg skal ha skrevet det inn noe sted.

I: Okei, så du har notert, sånn for din egen del, her nede?

K4: Ja. Det har jeg faktisk.

Dette er en opplagt misforståelse av avsnittets tiltenkte funksjon. Hun har misforstått direktivet, og oppgitt opplysninger hun ikke mente at NAV skulle få. Det kan jo selvsagt hende at NAV ville ha opplysningene, eller at de endatil trengte dem. Det var likevel ikke i K4s bevissthet da hun oppga dem.

### **Henvisninger til informasjonstekstene**

Som beskrevet i kapittel 4.1.2 blir man i utfyllingsdelen to ganger henvist til informasjonstekstene i skjemaet; i felt 2.1 og i felt 2.5. Den første gangen henvises det direkte til «Felt 5.3-5.6», mens den andre kun oppfordrer til å «Se orienteringen». De fleste informantene i undersøkelsen fulgte disse oppfordringene til å gå tilbake til skjemaets informasjonstekster. Grunnen til at de oppsøkte veiledningene, og hva de fikk ut av det, varierte. For M6 fungerte henvisningene som en påminnelse om å undersøke regelverket for

feltet. Han sjekket av prinsipp veiledningen underveis i utfyllingen, for å se om den gav tilleggsinformasjon han måtte forholde seg til.

I: Blar du mye frem og tilbake, sånn at du ser i veiledningen og, også tilbake, eller?

M6: Ja, det kan man si. Ikke fordi jeg lurer på, ikke fordi jeg lurer på direkte hva de spør om, men kanskje bare for å på en måte få med meg "Hva er 5.3-5.6", da. For så å vite om du har noe grunnlag for å gå videre.

Han dobbeltsjekker her de passive direktivene til grunn for de aktive: Hvorvidt han har forholdt seg til og forstått saken riktig. Han oppgav å ha godt utbytte av henvisningene, og brukte orienteringsdelen aktivt i utfyllingen.

Andre fikk ikke det samme utbyttet av informasjonstekstene i arbeidet med utfyllingsdelen. Selv om de generelt satte pris på at tekstene forelå, klarte de ikke å bruke dem slik de ønsket. De passive direktivene som forutsettes for utfyllingen var her en sentral årsak. Som vist i kapittel 4.3.1.3 irriterte K2 seg over at begrepene NAV brukte i tekstene ikke ble forklart. Hun kjente ikke til dem fra før, og lærte ikke hva de betød da hun leste tekstene. Det hjalp derfor ikke å slå opp i veiledningen for hjelp.

I: Ja, hvordan fungerer de henvisningene som står i skjemaet til de punktene i-

K2: Ja, de hjalp ikke så veldig mye, @. Når du først fikk ...

I: Hvorfor hjelper de ikke?

K2: \*Blar i papirer\* Jo de hjelper, men det gjør ikke, ordbruken er fortsatt like vanskelig å forstå ...

I: Så det er de begrepene de bruker?

K2: Ja.

Det var K2s manglende forståelse av hva begrepene innebar som gjorde utfyllingen vanskelig. Uklarheten fra orienteringsdelen forplantet seg til utfyllingsdelen, og hun var nødt til å ta valg i utfyllingsdelen på sviktende grunnlag. Hun klarte ikke å oppfylle de aktive direktivene for skjemaet, fordi hun ikke fullt ut maktet å rette seg etter de passive. For hennes del ble utfyllingen dermed svært vanskelig, se kapittel 4.3.2.2 om effekter av utfyllingen.

To av informantene, M1 og K4, stilte seg uforstående til den spesifikke henvisningen til veiledningens felt 5.3-5.6. Den kom på et tidspunkt i utfyllingen de opplevde som direkte irrelevant for det de fylte ut, og den forstyrret derfor mer enn den hjalp. Som jeg viste i kapittel 4.2.3 hadde ikke NN noe endelig svar på hvorfor plasseringen var plassert der den var. Vedkommende mente at dersom de potensielt empiriske leserne var usikre på noe i

utfyllingen, burde de se i hele veiledningen etter informasjon som kunne være oppklarende. Det var ikke sikkert opplysningene var lagt under avsnittet som tilsvarte feltet spørsmålet oppstod i. Da M1 fulgte henvisningen til veiledningen, følte han selv at han ble «[...] veldig avledet fra det jeg egentlig holder på med, som er det å finne ut hvem kravet gjelder for. Og det er jo, ja, litt sånn forvirrende». Tilleggsinformasjonen han ble henvist til var ikke på noen måte relatert til feltet han holdt på med, og spørsmålet han hadde. «Så hvorfor de ønsker at jeg skal ta stilling til spørsmål om ferie og sånn nå, det framstår som litt uklart.» K4 slo opp i henvisningen for første gang under intervjuet, fordi hun hadde oversett den da hun fylte ut skjemaet. Hun kunne heller ikke forstå hvorfor NAV ville at hun skulle lese om ferieavvikling mens hun tok stilling til hvem av foreldrene som skulle fremme krav om ytelser.

Der står det om avbrudd i perioden på grunn av ferie eller arbeid. Og så videre ... \*Blar i papirer\* Hvorfor gjør det det, @, det var jo ... Okei, ja ... \*Blar i papirer\* Det var ikke veldig selvforklarende. Hvorfor det skulle gi meg informasjon om hvem kravet gjelder for.

Både M1 og K4 mente at henvisningen burde flyttes. De ville ikke forholde seg til den før de kom til feltet informasjonen var aktuell for, og den kunne derfor vente.

Der M1 og K4 fant henvisningen distraherende heller enn oppklarende, vakte det reaksjoner at andre av feltene var helt uten henvisninger til orienteringsdelen. Veiledningen er ikke fullstendig, og det er felt i utfyllingsdelen som ikke er tildelt egne avsnitt i teksten. Informantene ønsket seg veiledning til flere av disse feltene, og de syntes det var merkelig at ikke alle feltene i utfyllingen fikk egne veiledninger når teksten tross alt fantes. K2 påpekte at «[N]oen av punkta som har fått forklaring, mens noen har ikke fått forklaring. Det òg er jo litt rart ... Når du først har satt det i gang, selv om ... Ja». Igjen delte informantene oppfattelse med NAV om hva som var den tiltenkte bruken av tekstene. Synet på funksjon er likt, noe som legger godt til rette for at tekstene blir brukt riktig. Men når teksten ikke legger til rette for å oppfylle intensjonen, hjalp den informantene lite. Igjen følte de at de måtte fylle ut feltene på sviktende grunnlag, fordi informasjonstekstene i skjemaet ikke gav dem informasjonen de følte at de trengte.

#### 4.3.2.2 Utfylling av skjemaet

Informantene var gjennomgående usikre på om utfyllingen deres var riktig. De fylte det ut på bakgrunn av den informasjon de hadde tilgjengelig, og tok derfor ikke kontakt med NAV eller andre der de oppgav at informasjonen ikke strakk til. (Flere av dem tilbød seg riktignok å gjøre det, for autensitetens skyld i intervjusituasjonen.) De visste ikke om de hadde fylt ut feltene slik NAV hadde ment det, eller om informasjonen de oppgav var den NAV etterspurte. Siden spørsmålene deres i mange tilfeller ikke ble besvart, fylte de ut skjemaet etter eget skjønn. K3 jobber for eksempel i turnus, og har derfor ikke lik lønn hver måned. Hun var ikke sikker på hva hun da skulle fylle ut i felt 4.5, hvor hun ble bedt om å oppgi månedslønn. Hun valgte å anslå beløpet på en gjennomsnitts månedslønn. «Jeg fylte inn et sånn overslag, sånn cirka hva jeg tjener per måned.» Løsningen reiste imidlertid raskt nye spørsmål. Hun var usikker på om NAV kom til å godkjenne differansen mellom summen hun oppgav og beløpet på inntekts-dokumentasjonen som skal legges skjemaet. «Men så må du jo legge ved lønnsslipp, da, forstod jeg. Og da, må jeg da skrive det samme som står på lønnsslippen for at det skal bli godkjent, skal tru? Men det veit jeg jo ikke.» Da hun var ferdig med utfyllingen var hun ikke sikker på om hun hadde gjort det riktig, eller om NAV ville godkjenne den.

Hvilke av feltene som skulle fylles ut, var også uklart for de fleste informantene. Mange fylte ut de de klarte, og oppgav at de i en virkelig søknadsprosess ville sendt inn skjemaet slik det var. NAV fikk deretter sende det i retur dersom noe manglet. K3 lot felt 5.3 «Ferieavvikling» i utfyllingsdelen av skjemaet stå åpent med denne begrunnelsen. Her skal man gi opplysninger om planlagt arbeid og ferieavvikling i stønadsperioden. Hun resonnererte seg frem til at dette betød at hun ikke ville motta penger i tidsrommet hun oppga her. Hun lot derfor feltet stå åpent, for å ikke risikere å gå glipp av penger. «Så det valgte jeg da å ikke fylle ut noe på, for da tenkte jeg “Da mister jeg jo pengene, hvis jeg fører opp at jeg skal jobbe eller ha ferie”. Så får jeg jo ikke penger i den perioden.» Hun var usikker på om hun her hadde tolket instruksjonen riktig. «Og det blei jeg liksom ikke *helt*, helt klok på, det der da, om jeg *måtte* fylle inn om jeg skulle ha ferie eller om jeg, altså ... Vi har jo ferie i vanlige jobber. Ja. Så var det noe jeg skulle fylle inn, hvor mange ferieuker jeg hadde rett på, da, i min vanlige stilling?» Om NAV her etterspør ønskede eller opparbeidede ferieuker, stod uklart for henne.

K2 var heller ikke sikker på om hun hadde gitt alle nødvendige opplysninger. Som tidligere vist var hovedinnvendingen hennes mot skjemaet at det krevde personopplysninger

fra begge foreldrene, selv om hun skulle være alene med barnet. I fem av utfyllingsdelens åtte avsnitt skulle hun gi opplysninger om faren. Underveis i utfyllingen lurte hun på om skjemaet var det rette for henne overhodet, siden det var så store deler av det hun ikke kunne fylle ut. K2 resignerte etter hvert overfor de aktive direktivene i skjemaet, fordi hun ikke klarte å rette seg etter de passive. Dersom hun hadde blitt fortalt at hun kunne la feltene tiltenkt far stå tomme, ville hun lettere kunnet akseptere at skjemaet var ment også for alenemødre. Slik skjemaet var utformet, var ikke det innlysende for K2. Hun oppga derfor at hun trolig ville sendt inn skjemaet og håpt på det beste. For hun ville helst være selvhjulpen i arbeidet: «En skal jo helst klare det aleine, da. Det er jo det.» Hun festet stor lit til veiledningen i orienteringsdelen, og mistet mye motivasjon da denne ikke gav henne svar på spørsmålene hun hadde til utfyllingen.

Der K2 trodde hun oppgav for få opplysninger, spekulerte M1 i å gi for mange. Han lette forgeries etter et svar på om han trengte å signere skjemaet, siden han ikke skulle fremme et eget krav fra Folketrygden; han fant etter hvert ut at konen hans hadde rett til foreldrepenger, men ikke han. Han regnet med at NAV ikke trengte signaturen hans, likevel torde han ikke å la være å underskrive skjemaet. Han fryktet konsekvensene av det motsatte scenariet: At NAV hadde for få opplysninger om han, og at dette ville forsinke den videre saksbehandlingen. Det var han ikke villig til å ta sjansen på, og han mente at han ved signaturen gav seg ryggdekning på dette punktet.

Noen av informantene oppdaget som jeg nevnte over at de hadde gjort noe galt i utfyllingen. Utfylling i feltet for den andre foreldren og kryss for adopsjon i stedet for fødsel var slike feil. K3 oppdaget på sin side ingen egne feil, noe som for henne nettopp var problemet. Hun kunne ikke utelukke at hun ikke hadde gjort noen. Hun bedyret at det at feil ikke ble oppdaget, ikke nødvendigvis betød at de ikke ble begått. At K3 trodde hun fulgte direktivene i skjemaet var ikke det samme som at det faktisk ble gjort. Når instruksene virket opplagte, var det dermed nemlig ikke sikkert at hun gikk tilbake til veiledningen for å dobbeltsjekke at hun hadde forstått dem riktig. «Det blir jo veldig masse sånn at en regner med at en fyller det ut rett, også blir ikke en tilbake. Ja. Så da ... Kan det jo være at en gjør *feil* uten at en veit om det, da, fordi en tenker at “Ja, men dette veit jeg jo”, og det, ja, så da krysser ikke vi tilbake, da.» Hun ønsket derfor at feltene ble fargekodet slik at hun kunne se hvilke av dem hun måtte fylle ut, og hvordan. Hun var opptatt av juridiske konsekvenser det kunne få å fylle ut skjemaet feil. Som vist over pekte på hun på at en del av feltene handlet

om fremtidige scenarier. Hun lurte på om endrede livssituasjoner, hendelser en ikke nødvendigvis kunne planlegge, også kunne få juridiske konsekvenser.

Avsnitt 8 av skjemaet er en erklæring i tillegg til feltet man signerer skjemaet i. Her sier man seg «[...] kjent med den medfølgende informasjonen». I tillegg innrømmer man straffeansvar dersom «[...] jeg/vi gir uriktige opplysninger eller holder tilbake opplysninger av betydning for retten til stønad». Det henvises deretter til folketrygdlovens § 21-6 og § 21-7. Det betyr at skjemaets potensielt empiriske lesere ved underskriften sin sier seg kjent med regel- og lovverket som ligger til grunn for ytelsene. De forplikter seg samtidig til å overholde det. Det er imidlertid ingen krav om eller garanti for at man har *forstått* informasjonen man erklærer å ha gjort seg kjent med. K3 var opptatt av erklæringen, fordi hun så for seg «[A]t du forplikter deg til noen paragrafer, da. Også signerer du på det. Også veit en kanskje ikke alltid hva de paragrafene er for». Overtredelsen av regelverket var ikke nødvendigvis bevisst, men kunne like gjerne følge av uvitenhet om lovverket. Og som hun deretter påpekte: «Ja, folketrygdloven, jeg veit ikke om så veldig mange har satt seg inn i *det*, akkurat.» Siden skjemaets potensielt empiriske lesere selv er nødt til å oppsøke regelverket, er det ikke sikkert det blir gjort. Og siden forståelse av juridiske tekster krever en bestemt kompetanse, kan leserne misforstå det de leser. De gjør dermed noe de ikke har tilstrekkelige bakgrunnskunnskaper til, mente K3: «[...] du kan gjøre noe som du ikke har forutsetning for å forstå, da. Fordi det står paragrafer der som du sjøl må søke opp, da, for å finne ut hva det *gjelder*.» Leserne må rette seg etter det perspektivet NAV opererer med – de må handle i henhold til deres kvalifiseringsnormer. Avsnitt 8 er en bindende innrømmelse av at de gjør nettopp det. Skjemaet godtas heller ikke av NAV uten at alle feltene er fylt ut. Potensielt empiriske lesere står dermed uten alternativer til å godta erklæringen. På grunn av den tvungne underskriften var det heller ingen grunn til å lese eller ta erklæringen inn over seg, mente K4. «Den lille skriften leser jeg som regel ikke før jeg skriver under.»

### **Utelatte fra utfyllingsdelen**

Som vist i kapittel 4.3.1.4 opplevde informantene å forholde seg til mye informasjon som ikke var relevant for dem, mens opplysninger de selv så på som avgjørende var utelatt fra informasjonstekstene. Selv om de var potensielt empiriske av tekstene følte de seg ikke innlemmet som intenderte lesere av dem – tekstene var ikke skrevet slik at de kunne bruke dem. Som jeg beskrev i kapittel 4.2.1.4 om avgrensningen av tekstenes potensielt empiriske lesere forsøker da heller ikke informanten i NAV å gi all relevant informasjon til alle de

potensielt empiriske leserne. Vedkommende skrev tekster som var ment å skulle nå ca. 70% av dem. Det betyr ikke at de ikke omfattes av informasjonen i tekstene: Det som står der, gjelder også dem. Poenget er at det er mindre sannsynlig at de vil klare å forstå dem. De leter med et utgangspunkt som ikke korresponderer med de kvalifiseringsnormene tekstene forutsetter. De har andre forventninger til tekstenes kategorisering av saksforholdet enn de de intenderte leserne, som danner en slags gjennomsnittsleser.

Informantene som følte seg utelatte fra orienteringsdelen av skjemaet, følte seg også utelatte fra utfyllingsdelen. Igjen var det alenemoren og studentene som hadde størst vanskeligheter. De perspektivbaserte problemene deres forplantet seg fra orienteringsdelen til utfyllingsdelen, hvor de ikke visste hvilke felter som angikk deres situasjon. De gyldige kategoriene er de som blir lagt frem av feltenes instruksjoner selv. Informantene måtte derfor ta et valg mellom foreliggende alternativer, og gjenkjenne seg selv i et av dem. Det klarte de ikke.

K2 fant ikke informasjon som spesifikt angikk alenemødre i skjemaet. Hun fikk heller ikke svar på om hun kunne la være å fylle ut feltene som var ment for far. Siden hun ikke kjente seg igjen i skjemaet, virket det lite trolig at det gjaldt henne. Hun begynte derfor å lete på [www.nav.no](http://www.nav.no) etter skjemaer som passet bedre for det hun så seg selv som – alenemor. Det fant hun naturlig nok ikke.

Mens det *her* er jo når ungen blir født, og det er jo det eneste du kan fylle ut når ungen blir født ... Så det *er* jo bare det her for at du skal kunne ta ut permisjon ... Sånn som jeg har skjønnet det ... Og ... Men det er *frustrerende* ... \*Leser på nettsiden\* Det *kan* jo ikke være noe annet skjema! Det er ingenting annet som kan passe.

Siden letingen etter skjemaer som var rettet mot henne som intendert leser var resultatløs, var den eneste muligheten hennes å fylle ut det hun hadde foran seg. Hun ble etter hvert så oppgitt over å ikke finne informasjon som angikk henne at hun ikke orket å fullføre utfyllingen.

M3 skjønte at det var hans kategorisering av saken, kvalifiseringsnormene han opererte etter, som ga han problemer i arbeidet. Han lette innledningsvis etter informasjon som var rettet mot fedre som var studenter. Det fant han ikke, men han kjente seg heller ikke igjen i tekstene som angikk fedre generelt. Han erfarte at kvalifiseringsnormen *student* ikke fungerte. Problemet var at han ikke visste hva han skulle erstatte den med. Hvilke alternative kategorier han kunne forstå saken med, fant han aldri ut. Han visste derfor heller ikke

hvordan han skulle gå frem i utfyllingsdelen. Feilen var at «[Jeg] *mangler* noe informasjon, da, fra starten av». Problemene toppet seg i avsnitt fire, hvor han skulle gi opplysninger om inntekt og arbeidsforhold. Hvordan han kunne gjøre det, skjønte han ikke. Han var jo student, og ikke arbeidstaker:

Ja, nei, det er jo problemet mitt, da, med dette skjemaet, at jeg føler meg litt *utelatt*. Det er liksom, hvis jeg hadde mottatt noe fra en arbeidsgiver mens jeg fikk, var under utdanning eller noe, så kunne jeg fylt ut noe, virka det som ... Men noen arbeidsgivers navn og sånne ting, jeg har jo ikke på en måte en arbeidsgiver i den forstand?

Arbeidet med utfyllingen stoppet her opp, fordi instruksene i skjemaet ikke passet overens med direktivene han selv arbeidet ut ifra.

M3 erkjente at kategoriseringen ikke fungerte, og la ned arbeidet da han ikke fant noen alternativer han kunne gjennomføre utfyllingen med. Den andre studenten, K4, oppretthold derimot sin egen kvalifiseringsnorm gjennom hele utfyllingen. For som hun sa: «Det er jo det jeg *er*, jeg er jo student.» I avsnitt fire fylte hun derfor ut feltene som om studiets lærested og Statens lånekasse for utdanning var hennes arbeidsgivere. Arbeidsforholdet hun ble bedt om å oppgi ble da semestrenes varighet ved lærestedet.

Også, på punkt 4, der skrev jeg “Student” som “Stilling, *slash* annet likestilt yrkesaktivitet” ... Også høyskolenavnet på “Arbeidsgiverens navn”. “Stillingprosent av fulltid” skrev jeg hundre prosent, for jeg er jo student på fulltid. Og “Periode”, da skrev jeg, altså, hvor lang, hvor lenge semesteret varer, fra august til juni.

Hun var usikker på om dette var den tilsiktede måten å fylle ut på. I det påfølgende feltet, hvor man bes om å oppgi bruttoinntekt, valgte hun derfor å vise NAV tvilen sin. Hun skrev inn et spørsmålstegn i utfyllingsfeltet, i tillegg til opplysningene hun ga. «“Per måned” har jeg skrevet “Kroner 6400, spørsmålstegn”, @.» Hun betvilte altså eksplisitt sin egen måte å følge skjemaets direktivnormer på. De stemte ikke overens med hennes kvalifiseringsnormer, siden de ikke innlemmer kategorier hun gjenkjente og kunne bruke. Hun valgte å vise NAV denne usikkerheten. I det neste feltet skal man krysse ja eller nei. K4 fant ikke ut hvilket av alternativene som passet for henne, og valgte også her å uttrykke usikkerheten sin overfor NAV.



Og også på punkt 4.6, “Utbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjon?”, der har jeg bare skrevet spørsmålstegn. For det er jo en *lønn*? Det *står* jo som lønn under ligningen min, men synes NAV også det er lønn? For da, @, hadde jeg jo kanskje ikke krav på engangspenger lenger, @, så det ble jeg ... Ja, @, så det ble jeg veldig i stuss.

Hun gjennomførte utfyllingen av skjemaet, men var tydelig på at hun i en reell søknadsprosess hadde på dette tidspunktet ringt NAV for hjelp til skjemaet.

### **Reservasjon mot egen utfylling**

Også andre informanter understreket overfor meg at de ikke visste om de hadde fylt ut skjemaet rett. For mange gjenstod det etter endt utfylling mange spørsmål, og de fleste informantene uttrykket derfor en reservasjon mot sin egen utfylling. M1 næret en generell mistro til sin egen innsats. «Selv om du forsøker å fylle ut ting etter beste evne og i, på en måte, i ærlig øyemed, så sitter du fortsatt med en sånn følelse av at du ikke er helt sikker på at du har fylt ut helt korrekt nå. Og det er jo ikke så veldig gunstig.» Han kunne ikke sendt fra seg skjemaet slik av frykt for juridiske konsekvenser, mente han. Det var derfor nødvendig å oppsøke NAV for å finne ut hvilke rettigheter han hadde. M5 satt også igjen med en følelse av at utfyllingen hans var dårlig fundert i det foreliggende regelverket. Han forsøkte derfor å spørre meg som intervjuer hva han egentlig hadde krav på, som her om stønadsperiodens varighet: «Men hvor mye, hvor mye tid får man med barnet? Hvor er det det kommer frem? Sånn utenom ferie?»

M1 var utrygg på alternativene i skjemaets andre avsnitt, hvor man skal oppgi hvem av foreldrene som fremmer krav om ytelser. Man må her velge mellom begge foreldre, bare mor eller bare far. Han mente alle disse alternativene dreiet saken i feil retning i forhold til situasjonen han var i: Han og konen skulle ha felles omsorg for barnet, men det var kun moren som hadde opparbeidet rett til foreldrepenger. Slik han tolket alternativene, gjaldt de enten ved delt omsorg eller hvis begge foreldrene fremmet krav. Ingen av dem var dermed dekkende for M1s situasjon, slik han så det. Han fant aldri svar på spørsmålet, og fylte ut feltet for begge foreldrene med forbehold om at han måtte sjekke med NAV hva som var det riktige for ham.

De økonomiske konsekvensene av utfyllingen stod heller ikke klart for informantene. Hvor mye penger de faktisk ville få, og hvilke alternativer som ville gi høyest uttelling for dem, var det stor usikkerhet rundt. K4 krysset av for de alternativene hun antok at ville gi

henne mest penger, men også her oppga hun å måtte kontakte NAV for å endelig avklare hva som var riktig.

Men jeg krysset av på punkt 6.2, “Mor tar utdanning på heltid”, og at ... For jeg forstod det sånn at hvis man kryssa ut noe der, så ville far fått mer penger utbetalt enn hva han ville ha fått, eller, altså, at han får jo mer sånn pappapermisjon-ting. Tenkte jeg at det gikk på, da. Det var noe greier der.

Hun fryktet reaksjonene av en slik strategi, som muligens ville gi henne utbetalinger hun ikke hadde krav på. M4 var på samme måte usikker på om utfyllingen på tross av gode intensjoner kunne få juridiske konsekvenser. I intervjuet med ham tok jeg opp erklæringen i avsnitt 8, hvor han innrømte straffeansvar ved feil utfylling. Han antok at et slikt ansvar bare gjaldt dersom det ble gjort med bevisst intensjon om vinning.

Ja, her står jo det, jeg må jo skrive under på at det er riktig det en skriver. Men jeg tenker òg at ... Det er jo, jeg vil jo ikke *lyve* selv om jeg hadde skrevet noe feil, da, for å si det ... Eller, altså, ikke fylt ut korrekt ... Sånn som hvis jeg glemmer å fylle ut punkt 5, for eksempel. Kan ikke få straffekonsekvenser det?

### **Ønskede endringer**

M2 var usikker på hvilke ytelser som fantes, og hvordan de eventuelt hang sammen. Etter hans mening hadde ikke skjemaet nok informasjon om konteksten for ytelsen, og det var vanskelig å se sammenhengen mellom dette skjemaet og andre NAV-skjemaer man fyller ut ved fødsler. Han var jo interessert i å motta mest mulig ytelser for barnet, og da ville han gjerne vite hva som lønnet seg. Han oppsummerte ønsket om kontekstinformasjon slik:

M2: Også er det jo dette her som er litt pussig med “Fødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser.” Den, ja ... Akkurat hvilken andre ytelser, det er liksom litt uklart. *Lønner* det seg for meg, for eksempel, å poppe ut en unge på 20-bussen?

I: @.

M2: Eller lønner det seg å få mor på sjukehuset, det er jo litt uklart, synes jeg, da.

Andre informanter pekte på den generelle forvirringen over de parallelle ytelsene i skjemaet som den klareste grunnen til å endre skjemaet. Siden skjemaet gjelder fire parallelle ytelser måtte informantene forholde seg til informasjon som ikke angikk dem, og som delvis distraherete og avsporet dem fra oppgaven. Det var også vanskelig å skille ut opplysningene

som angikk dem, og hvilke som angikk andre, potensielt empiriske lesere. Informantene fremmet flere konkrete forslag om endringer. Et slikt forslag var å dele opp skjemaet etter om man fødte eller mottok omsorgen for barnet før eller etter 1. juli 2009. Det var informasjon som ikke var relevant for noen av informantene, men som de likevel ofte måtte forholde seg til. Forslaget foregrep NNs planlagte revisjon av skjemaet, der disse opplysningene skulle tas ut. Det var tidsbestemt, men obligatorisk lesing all den tid det er ett skjema for alle som venter barn eller skal adoptere.

Ingen av informantene fylte ut skjemaet for å fremme krav ved adopsjon, og informasjonen om regelverket for disse foreldrene virket overflødig for dem. Et annet endringsforslaget gikk derfor ut på å på nytt dele opp skjemaet i to, etter om man ventet barn ved fødsel eller via adopsjon. Det ville spare informantene for en del opplysninger som ikke angikk dem, men som de nå var nødt til å forholde seg til. Av samme grunn ønsket informantene seg ulike skjemaer for ulike ytelser – foreldrepenger eller engangsstønad. Det var først og fremst de som kom frem til at de skulle fremme krav om engangsstønad som ønsket denne endringen. Denne gruppen har ingen egne tekster i skjemaet. I stedet var de først nødt til å sette seg inn i kravene for å få foreldrepenger, for så å dedusere seg frem til at de *ikke* hadde krav på det. De ønsket å kunne avklare hva slags ytelse man skulle fremme krav om på forhånd, for deretter å forholde seg til et skjema som kun angår engangsstønad. Ønsket innebærer å legge avgjørelsen om hvilken ytelse man fremmer krav om ut av skjemaet, og å gjøre det til en på forhånd vedtatt avgjørelse. Jeg vet ikke hvordan de juridiske implikasjonene ville vært av en slik endring. Men at det ville hjulpet informantene, er det liten tvil om.

Det mest unisone endringsforslaget var likevel å endre orienteringsdelen av skjemaet. Uavhengig av hva slags rettigheter de hadde og ytelser de fremmet krav om, etterspurte samtlige informanter mer informasjon om deres situasjon spesielt. Den generelle informasjonen var for overordnet for de fleste av dem, og de kjente seg i liten grad igjen i kategoriene NAV stilte opp som relevante for saken. De etterspurte derfor en introduksjon til foreldrepengeområdet, som gjerne kunne inneholde definisjoner av begrepene som ble brukt og eksempler på riktig utfylling. Da ville det bli lettere å vite hvilken kategori NAV plasserte dem i, og derav hva de hadde krav på fra Folketrygden. Dersom de fra begynnelsen av hadde visst hvordan de passet inn i skjemaet, ville nemlig også utfyllingen gått lettere.

I tillegg etterspurte de veiledning til utfyllingen de kunne bruke etter hvert som det ble behov for den. Ønsket rommer to ting. For det første, en utvidelse av den eksisterende

veiledningen. Den ble betegnet som halvhjertet og utilstrekkelig, og selv om de satte pris på den, kunne de derfor ikke bruke den noe særlig. Den andre delen av ønsket om en slik suksessivt formidlet veiledning er at det må bli lettere å bla opp i den i arbeidet med hvert enkelt felt i utfyllingen. Tilleggsinformasjonen i teksten kan ikke sorteres vilkårlig under avsnitt som handler om andre forhold, mente informantene. De slo opp i veiledningen med et konkret spørsmål, og da burde veiledningen tilby konkrete svar der og da. NAV kunne ikke forvente at de som faktisk empiriske lesere av teksten skulle lese alle avsnittene i den for hvert spørsmål og ved hver uklarhet – i alle fall ikke dersom NAV ville at de skulle bruke veiledningen slik den var tenkt. K4 var blant de som fremmet denne begrunnelsen for endring av skjemaet. Hun erkjente at det ville by på merarbeid for NAV å legge om tekstene etter brukernes behov og perspektiv. Det ville likevel gagne henne som leser, og det vurderte hun som viktigere. «Det tror jeg hadde, altså, det hadde kanskje gjort det vanskeligere for NAV, men det hadde gjort det lettere for de som skal sitte og finne frem. Og gi fra seg informasjon.» Det er NAVs arbeid å opplyse henne om ordningene de administrerer, og da burde NAV ta en større del av arbeidsbyrden i kommunikasjonssituasjonen enn henne. Informantene ville jo for en stor del klare seg selv, men de mente at tekstene ikke la til rette for det. Jeg spurte K4 hva hun gjorde da letingen etter informasjon på nettstedet var resultatløs. Da svarte hun følgende: «Da leter man jo bare videre. Må man, så må man.» For K2 ble det etter hvert et spørsmål om verdighet. Hun følte seg dum og underlegen av å ikke klare å fylle ut skjemaet, og ble frustrert over følelsen av å ikke få den hjelpen hun trengte.

K2: [...] det skjemaet her får meg til å føle meg veldig dum, og det er litt trist, med tanke på at jeg har to bachelorgrader. At NAV skal få meg til å føle meg så underlegen ...

I: Du virker litt oppgitt nå.

K2: Ja, veldig oppgitt, @. Ikke lyst til å få unge! [...] Hvis det *her* er et enkelt skjema så gruer jeg meg til resten.

## 5 Uviljen mot leserens perspektiv

I forrige kapittel ble teksten *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)* beskrevet i detalj. Deretter viste jeg frem NAVs herunder NNs bevisste strategier med tekstene, oppfatninger av dem og forholdet til deres potensielle og intenderte lesere. Til sist i kapittelet ble de 11 informantenes forventninger til, strategier med og oppfatninger av tekstene systematisert og gjengitt. Her kom det frem en rekke erfaringer og inntrykk som dels samsvarer med, dels taler imot det bildet av tekstene NAV og NN opererte med.

I det videre vil jeg se disse oppfatningene i sammenheng. Herfra avgrenser jeg noen avsluttende hypoteser om hva jeg oppfatter som hovedproblemene med kommunikasjonen mellom NAV og deres brukere i tekstene. Hypotesene vil fremlegges som to symptomer på kommunikasjonen, henholdsvis *Normenes fotspor i tekst* og *Taushet som læringsmodell*. Symptomene angir sjangerinndelingen av informasjonstekstene og fraværet av meningsbærende begreper fra informantenes ståsted. Disse vil deretter sammenfattes i en konkluderende diagnose, som jeg kaller *Uviljen mot leserens perspektiv*. Her sammenfatter jeg symptomenes virkning på informantenes omgang med tekstene, og viser konsekvensen av det normgrunnlaget NAV definerer og skriver utifra. Siden det ikke fremvises og forklares eksplisitt for informantene i undersøkelsen, oppfattet de det heller ikke: De faktisk empiriske leserne opplevde å ikke bli gitt tilgang til informasjonen.

Denne undersøkelsen tar utgangspunkt i en *rekonstruerende metode*. I en slik metode er funnene og den kvalifiserte hypotesen resultatet av rekonstruksjonen. Andre kan derfor etterprøve og komme frem til funnene.<sup>97</sup> For å sikre denne etterprøvbareheten er det nødvendig å vise hvordan jeg har kommet frem til funnene jeg drøfter i det videre. Hvordan kan jeg fremsette konkrete hypoteser om tekstene og kommunikasjonen på bakgrunn av funnene fra analysen, og hva fattes disse på bakgrunn av?

### Innledende antakelser om materialet

Det er nemlig ikke slik at jeg startet arbeidet med hypoteser om tekstene jeg valgte meg ut i prosjektet – dette er tvert imot det jeg søker å komme frem til, i det videre fremstilt som diagnosen på kommunikasjonen. En slik *abduktiv tilnærming* til materialet tilsier at funnene

---

<sup>97</sup> Kjell Lars Berge, *Norsksensorenes tekstnormer og doxa*, 83-88.

som fremsettes er uttrykk for sannsynligheter heller enn sannheter. De er kvalifiserte, antatte funn i kraft av sin typifiserte karakter og etterprøvbarhet.<sup>98</sup> Siden en abduktiv tilnærming slutter fra et tilfelle til dette tilfellets presumptive forklaring, er det nødvendig å legge premissene for slutningen åpne. Jeg gjør dette ved å vise frem bakgrunnen for problemene jeg identifiserer i den faktiske kommunikasjonen mellom NAV og leserne av tekstene deres. Slik kan de overordnede symptomene spores tilbake til konkrete funn i analysene. For å opptre etterrettelig i drøftingen er det videre viktig og nødvendig å være åpen også om de innledende standpunktene mine til undersøkelsen. Hva jeg antok å finne, og dermed kan beskyldes for å lete etter bekreftelser på gjennom analysene, er opplagt noe jeg er nødt til å sette ord på og slik forsøke å unngå i den videre drøftingen: Jeg er ikke interessert i å bekrefte mine egne fordommer og mistanker. Det kan selvsagt hende at de er berettigede; dette vil i så fall vise seg. Hva var det så jeg mente å spore i tekstene før jeg satte i gang med undersøkelsene? I kapittel 1 skrev jeg at jeg trodde tekstene var vanskelige å forstå. Dessuten mistenkte jeg at disse vanskelighetene stikker dypere enn at tekstene inneholder tunge fagord og komplisert juridisk språk. Det er noe helt grunnleggende som skurrer i måten tekstene henvender seg til de potensielt empiriske leserne på, og som gjorde dem utilnærmelige også for de faktisk empiriske leserne i undersøkelsen. Disse burde være kvalifiserte lesere i kraft av skjemaets obligatoriske karakter når det gjelder å fremme krav fra Folketrygden, men opplevde i stor grad å ikke være det. I kapittel 3 redegjorde jeg for hvordan jeg mener vi kan undersøke tekstenes vellykkethet i funksjon. Her begrunnet jeg også hvorfor jeg mener at det er mulig å trekke ut relevante og kvalifiserte funn fra en slik undersøkelse. I det videre vil jeg gjøre nettopp dette.

Deltakernes oppfatninger av og erfaringer med tekstene er nemlig relevante først når jeg har brukt dem til å aksentuere det som er de antatt underliggende årsakene til at informantene reagerer som de gjør på tekstene de blir forelagt. En slik videre undersøkelse følger av den innledende problemstillingen som ble beskrevet i kapittel 1 – jeg var interessert i å undersøke ikke bare *hva* ved tekstene som eventuelt var vanskelig for informantene, men også *hvorfor* det var slik. Noe av dette arbeidets målsetting er jo nettopp å undersøke hvorfor det ikke er uproblematisk å informere bredt om et stort sakskompleks – og i forlengelsen av dette, hvorfor tekstene fra NAV derfor er som de er. Jeg viser kvalifiseringsnormene til grunn for skjemaet, og konsekvensen av den manglende formidlingen av og opplæringen i denne.

---

<sup>98</sup> Jan Svennevig, “Abudction as a methodological approach to the study of spoken interaction”, *NORskrift: Tidsskrift for nordisk språk og litteratur*, nr. 103, 2001, 3-21.

Funnene mine vil ikke gi oss sikre svar på om alle tekster med noenlunde like kvaliteter avstedkommer tilsvarende reaksjoner hos sine respektive faktisk empiriske lesere. De vil likevel kunne gi oss et kvalifisert grunnlag for å se slike tekster i sammenheng. Ved at jeg gjør grunnlaget for hypotesene eksplisitt, økes funnenes relevans for andre tekster skrevet på bakgrunn av de samme konstituerende kvalifiseringsnormene. Tekster som tar utgangspunkt i de samme juridiske tekstbetingelsene, kan forventes å dele visse kvalifiseringsnormer. Normene i tekstene fra NAV, som de søker å oppdra sine potensielle lesere i, kan videre skimtes gjennom de underliggende og mer spesialiserte direktiviske normene som kommer til uttrykk i tekstene: Krav til skjemaets potensielle lesere om en bestemt opptreden i møtet med og responsen på det; utfyllingen av skjemaet. Som jeg vil vise foregår denne opplæringen for en stor del implisitt fra NAVs side. Kravene gikk derfor flesteparten av undersøkelsens faktisk empiriske lesere hus forbi. De ble dermed utelatt fra å opptre kompetent i tekstkulturen. En slik kjennskap til kulturen er imidlertid nødvendig for både å fullt ut kunne ta til seg, men også å handle kvalifisert i overensstemmelse med føringene i skjemaets utfyllingsdel.

### **Normenes fotspor i tekst**

Som vist i kapittel 4.2.1.1 opererte NN med forholdsvis klare retningslinjer for de tekstene som til sammen utgjør skjemaet *Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon (NAV 14-05.05)*: Henholdsvis innføringer i regelverket (tekst 1 og 2) og veiledning til utfyllingen av skjemaet (tekst 3). I tillegg ble det avgrenset én type tekst på [www.nav.no](http://www.nav.no), informasjonstekster eller såkalte faktaark. Vi har her å gjøre med en funksjonsbestemt avgrensning av tekstene. De ulike sjangrene som er representerte i skjemaet og på nettstedet konstitueres av deres intenderte bruksmåte: De direktiviske normene virker inn på tekstenes utforming. Dette kan spores igjen i skjematekstenes overskrifter, som som beskrevet i kapittel 4.1.2 henholdsvis bærer titlene *Informasjon*, *Generell informasjon* og *Veiledning for utfylling av blanketten*. Tekstenes overordnede funksjon var ifølge NN, som gjengitt i kapittel 4.2.1.1, å skulle opplyse og informere NAVs brukere om føringene i de ulike ordningene på foreldrepengeområdet. Tekstene begrenses av sine tiltenkte funksjoner og kvalifiserte responser.

De funksjonsavgrensede sjangrene styrer i neste omgang hvilken informasjon som presenteres hvor for skjemaets potensielt empiriske lesere. De obligatoriske føringene virker her direkte inn på tekstenes utforming. NN oppga at det dels stilles andre forventninger og krav til tekstene som ligger på nettstedet enn til de som følger med skjemaet.

Informasjonstekster på nettstedet kunne i større grad tilpasses ulike målgrupper, og dermed ulike grupper av intenderte lesere. En slik tilpassing er mulig fordi tekstene ikke er ment å fungere som en fullstendig innføring i regelverket som ligger til grunn for ytelsene. De har ikke direkte innflytelse på hva de potensielt empiriske leserne faktisk fyller ut i skjemaet på samme måte som skjemaets informasjonstekster har. Her viser det seg altså at lesernes kvalifiserte respons på tekstene, tekstenes direktiviske normer, forstås ulikt etter presisjonsnivå overfor den faglige og juridiske fremstillingen av saken. Dette åpner for en flerfasettering eller en bevisst differensiering av lesergruppenes ulike behov og nivå av forutgående kunnskap. Ordforklaringer, bakgrunnsinformasjon og definisjoner blir derfor mulig i en annen grad enn i de øvrige tekstene. Samtidig kan imidlertid NN ikke presentere informasjon i nettekstene som ikke også fremgår av skjemaets tekster. Informasjonen fra NAV er bestemt å skulle være prinsipielt lik i alle formater, og man skal ikke gå glipp av informasjon ved å ikke oppsøke nettstedet. Kravet om slik konsistens i saksfremstillingen kommer i tillegg til NAVs interne, instrumentelle retningslinjer om at informasjonstekster ikke skal overstige én A4-side i lengde. Det overordnede lengdekravet antas å ha bakgrunn i en forestilling om at for lange tekster blir for omfattende og dermed demotiverende for leseren. Dette vitner om et ønske å unngå å utmatte skjemaets potensielt empiriske lesere. Tanken er i seg selv prisverdig, men uten forståelse for helhetlige hensyn til de samme lesernes situasjon og utgangspunkt for lesingen. Som vist var informantene i undersøkelsen oftest helt ukjente med sakskomplekset rundt ytelser ved fødsel og adopsjon. De forsøkte ved lesingen av tekstene nettopp å få en innføring i det. Den ønskede kunnskapen hadde direkte sammenheng med oppgaven de skulle utføre – å fylle ut skjemaet. Informantene var ute etter informasjon som spesifikt kunne sette dem i stand til å utføre denne oppgave – hverken mer eller mindre. De var derfor ikke interessert i, eller videre imponert over, at de ble forelagt en tekst som redegjorde for det fullstendige regelverket som lå til grunn for ytelsene.

Tekstene fra NAV må altså speile hverandre i begrepsbruk, lengde og detaljnivå. Papirtekstene prioriterer derfor begrepskonsistens og fullstendig fremstilling. For ytterligere informasjon om ordningene henvises man til nettstedet. Disse henvisningene, totalt tre i skjemaet, er imidlertid alle av generell karakter, altså at de henviser til URL-en [www.nav.no](http://www.nav.no) og ikke til eksempelvis <http://www.nav.no/Familie/Svangerskap%2C+f%C3%B8dsel+og+adopsjon>, som er URL-en som leder til informasjonsteksten om svangerskap, fødsel og adopsjon. Informantene i undersøkelsen som gikk tilbake til nettstedet for å innhente ytterligere informasjon, stod dermed uten veiledningsmarkører for *hvor* på nettstedet



informasjonen kunne ligge. De ble dermed tvunget til å starte på nytt i letingen etter den aktuelle informasjonen. Henvisningene er skjulte fordi de er generelle, og i praksis derfor ikke leder leseren videre. På tross av informantenes felles ønske om å innlede letingen etter relevant informasjon på nettet, og viljen til å oppsøke NAVs nettsted spesielt for å finne denne informasjonen, var de dermed bundet til skjemaets informasjonstekster som primære informasjonskanal og hjelpemiddel for utfyllingen. Dersom de etter å ha startet arbeidet med utfyllingen av skjemaet ønsket å innhente mer informasjon om enkelte aspekter ved det, var de overlatt til seg selv med hensyn til hvor denne informasjonen kunne finnes, utover at den finnes på Internett. Den tilsvarende informasjonen skulle jo også finnes igjen i skjemaets to første informasjonstekster – forutsatt at man leser med rett innledende forståelse av saken.

Som vist hadde informantene til dels store utfordringer med grunnleggende aspekter ved ordningene ved fødsel og adopsjon. Hvilke av de fire ytelsene på skjemaet som fungerte som alternativer for hverandre, hvordan man kan kombinere arbeid og permisjon og om man får tilleggsstøtte for å være enslig forsørger, var slike spørsmål. Disse aspektene er saksforhold som alle er viet egne informasjonstekster på nettstedet. Informantene oppsøkte dem likevel ikke underveis i arbeidet med utfyllingen. Dette kan selvsagt skyldes at intervjusituasjonen ikke speilet en reell søknadsprosess, og at de derfor unnlot å oppsøke informasjonen på grunn av manglende motivasjon eller nødvendighet. Informantene var imidlertid i det øvrige så fokuserte på arbeidet med utfyllingen av skjemaet at jeg anser dette som lite sannsynlig. Mer trolig er det at informantene opplevde at de allerede *hadde* oppsøkt nettstedet, lett seg gjennom og lest informasjon som lå der, uten at dette heller fremstod som en tilfredsstillende eller tilgjengelig informasjonskanal for dem. Flere av dem vendte jo også tilbake til nettstedet på nytt under intervjuene, fremdeles uten å finne det. Normgrunnlaget NAV opererer med på nettstedet, og direktivene som stilles til dets potensielt empiriske lesere i bruken av det, kolliderte også her med de faktisk empiriske lesernes utgangspunkt for lesingen. Siden normgrunnlaget ikke blir korrigert i tekstene, bestod de innledende kategoriene i forsøket på å svare kvalifisert på tekstene i utfyllingen av skjemaet.

Skjemaets to første informasjonstekster er, som beskrevet i kapittel 4.2.2, fra NNs side ment å skulle gi en innføring i regelverket som ligger til grunn for ytelsene, og inneholder prinsipielt den samme informasjonen som på nettstedet. Denne intensjonen utgjør det normgrunnlaget som fungerer styrende på utformingen av tekstene. Det hierarkisk begrunnede plasseringsprinsippet forutsetter videre at det er verre å gå glipp av informasjon i den første informasjonsteksten enn i den neste, og så videre. Skjemaets tredje og siste

informasjonstekst, den konkrete veiledningen for utfyllingen, vurderes dermed av NN til å være den minst viktige av skjemaets tekster. Det er altså intendert en normativ sammenheng mellom informasjonen man blir forelagt i skjemaets to første tekster og den tredje tekstens tiltenkte funksjon som konkret veileder. De to første tekstene gir en innføring i hvilke opplysninger om skjemaets potensielt empiriske lesere det er relevant for NAV å bli forelagt, altså hvilke momenter ved deres livssituasjon som ønskes belyst. De fungerer slik styrende også på hvordan situasjonen skal forstås. NAV konstituerer saken, herunder hvilke betegnelser vi skal forstå saken med, gjennom disse tekstene. Derfor har tekstene også direktiv karakter, idet de søker å lære oss kategoriene og innfallsvinklene vi skal forstå og tilnærme oss det aktuelle saksforholdet med. Direktivet er passivt, idet det ønsker en holdningsendring hos oss som lesere: Vi skal oppdras til å forstå og betegne saken etter de kvalifiseringsnormene NAV konstituerer. I skjemaets påfølgende utfyllingsdel er derimot direktivet forutsatt aktivt. Potensielle lesere skal her ikke bare forstå og si seg enige i, men også handle kvalifisert i henhold til disse normene. De skal opptre som deltakere i den samme tekstkulturen. Det aktive direktivet har sammenheng med utfyllingsdelens rolle i forhold til de foregående informasjonstekstene: Leserne skal her omsette regelverket i praksis, anvendt på sin egen situasjon: Hver enkelt potensielt empirisk leseres sak og livssituasjon skal kunne å “gå opp” med det oppgitte regelverket. Utfyllingsdelen speiler dermed informasjonstekstene slik det aktive direktivet speiler det passive. NN oppga at NAV gjennom skjemaene generelt etterspurte de opplysningene de trengte for å avgjøre kravet som fremmes – hverken flere eller færre. I skjemaets første informasjonstekster skal man dermed få informasjon som skal være dekkende for alle situasjoner og scenarier. Skjemaets utfyllingsdel skal gjenspeile dette mangfoldet av mulige svar.

Veiledningen er fra NAVs side ment å tilby leserne direkte hjelp til oppgaven med å omsette regelverket i praksis. I teksten velges visse av utfyllingsdelens felter ut som viktige nok til å bli viet et avsnitt i teksten, hvor skjemaets lesere blir tilbudt ytterligere informasjon om det aktuelle feltet. Teksten har således ingen pretensjoner om å tilby den samme fullstendige oversikten som skjemaets første informasjonstekst. Den skal snarere tilby ytterligere eller mer direkte veiledning til de feltene som trenger det. Hvilke felter dette er, og hva denne ytterligere eller mer konkrete veiledningen skal bestå i, er en skjønnsmessig vurdering fra NNs side. Idet føringene som tilsier en helhetlig fremstilling av regelverket her allerede er fulgt, er det i denne teksten rom for NN å tilnærme seg det vedkommende anser for de hyppigste og vanskeligste utfordringene for skjemaets potensielt empiriske lesere. Her

er det mulig å gi leserne forklaringer, definisjoner, illustrasjoner og eksempler. Teksten er dermed også en mulighet for å øke prosentandelen av de intenderte leserne av skjemaet innenfor gruppen av potensielt empiriske lesere; som vi nå vet er denne på anslagsvis 70-80% av det totale antallet. NAV kan i veiledningsteksten velge å tilnærme seg det de vet er sine leseres innledende kategorier, strategier og anvendte begreper. De kan dermed aktivt og eksplisitt søke å korrigere disse, ved å ta utgangspunkt i brukernes egne kvalifiseringsnormer og tilby dem en overgang til sitt eget. NN uttalte da også om denne teksten at den, i likhet med bruksanvisninger som følger med møbler fra IKEA, gjerne ikke blir aktuell før man faktisk støter på et problem. Dette uttrykker en forestilling om og forståelse for hvordan teksten og skjemaet *faktisk* blir brukt av leserne, som etter min mening burde tilsi en bevisst tilnærming til dem: Her kan NAV så å si møte brukerne sine “på hjemmebane”. Eller, for heller å følge opp metaforen fra innledningskapittelet: De kan bygge en trapp av forståelse.

Veiledningen var da også den enkeltteksten i skjemaet informantene satte prinsipielt størst pris på. De så den som et reelt arbeidsverktøy i arbeidet med utfyllingen av skjemaet, i motsetning til de to første tekstene. Informantene opptrådte som behovsstyrte og sirkulære lesere av den, og behandlet den først som informasjonsskilde ved eventuelle problemer med utfyllingen av skjemaet. Teksten var dermed en potensiell kilde til informasjon, idet den kun ble oppsøkt dersom det var bruk for den. Den var like fullt bevisst for informantene, selv om de ikke nødvendigvis benyttet seg av den. Den behovsstyrte lesemåten hadde sammenheng med flertallet av informantenes ønske om å bli forelagt relevant informasjon suksessivt og i direkte forbindelse med feltet de holdt på med å fylle ut – i motsetning til den første informasjonstekstens ene, fullstendige redegjørelse.

Innvendingene mot veiledningen var likevel mange. For det første var den ikke omfattende nok – ikke alle feltene fra utfyllingsdelen var viet egne felter i veiledningsteksten. I tillegg stod det for lite i de eksisterende feltene. Tilleggsinformasjonen ga altså ikke *nok* tilleggsinformasjon. Her kan M1s resultatløse leting etter svar på om han var nødt til å signere skjemaet eller ikke tjene som eksempel. Informantene fremmet også kritikk mot den opplagt misvisende henvisning til teksten innskrevet i skjemaets utfyllingsdel. Den siste og mest alvorlige innvendingen mot den tredje informasjonsteksten var likevel at den på samme måte som de øvrige tekstene ikke tilnærmet seg informantenes kategorier – den gjorde ikke noe forsøk på å *forklare* det de foregående tekstene hadde opplyst om. Informantenes forståelse av saken, og dermed deres forutsetning for å handle kvalifisert på bakgrunn av tekstene, økte ikke gjennom å lese teksten. Den tilbyr ytterligere opplysninger, men for flere

av informantene førte ikke mer informasjon til oppklaring av saken. Begrepsbruk og forutsatte forståelsesrammer forente dermed de tre tekstene på tross av deres ellers intenderte ulikhet i bruk og funksjon.

Det har blitt nevnt flere ganger at to av informantene i undersøkelsen, K5 og M6, oppga å ikke ha store problemer med tekstene i skjemaet. Videre syntes de det var et logisk samsvar mellom informasjonstekstene i og utfyllingsdelen av skjemaet. Momenter i tekstene de ikke fullt ut forstod ble likeledes forklart med at de selv ikke hadde satt seg godt nok inn i regelverket; det var deres heller enn tekstenes problem at de ikke klarte å tilegne seg opplysningene i dem. Disse informantene var som vist i oversikten i kapittel 3 henholdsvis NAV-ansatt og juristutdannet småbarnsfar. Det kan virke enkelt å avfeie informantenes tilfredshet med skjemaet med denne innvendingen. Opplysningene nevnes likevel på nytt her fordi jeg mener det er mulig og relevant å se fortrolighet til skjemaets tekstkultur i sammenheng med ens forestilling om hva problemer med utfyllingen av det kan skyldes, og hvordan slike problemer best løses. Jeg tror tidligere opparbeidet kjennskap til tekstkulturen skjemaet er skrevet i skiller disse informantenes reaksjoner fra de øvrige. Det vil ikke vektlegges i den videre drøftingen, men jeg åpner her for at en felles normforståelse også innebærer en oppfatning av korrekt leserdirektiv ved konkrete vansker i arbeidet – hva som er problemet, og hva som er leserens passende respons på det. Det betydelige flertallet av informantene delte imidlertid ikke denne oppfattelsen; at dersom de ikke forstod tekstene var det de selv som var problemet. De anså at problemet lå hos NAV og i deres tekster heller enn hos dem selv som enkeltpersoner. Dersom de ikke forstod informasjonen var det med andre ord NAVs problem, ikke deres. Informantene lanserte selv konkrete løsningsforslag på problemene de opplevde.

De foreliggende informasjonstekstene la i liten grad la til rette for at informantene som lesere uten bakgrunnsinformasjon om feltet kunne gjøre seg kjent med dette gjennom tekstene alene. En eventuell endring av skjemaet slik informantene så for seg bestod derfor i å innlemme bakgrunnsinformasjon og opplysninger om kontekstuelle forhold i selve skjemaet. Endringen innebærer å ta tittelen i den andre informasjonsteksten, *Generell informasjon*, på alvor. I denne teksten kan NAV preventivt imøtegå spørsmål fra skjemaets potensielt empiriske lesere. De kan dermed avverge irritasjon og frustrasjon fra dets faktisk empiriske lesere, slik informantene i denne undersøkelsen endte opp med å føle. NN var som beskrevet i kapittel 4.2.1.2 opptatt av å tilrettelegge språket og tekstene på nettstedet [www.nav.no](http://www.nav.no) for sine lesere, og oppga å kunne bruke mye tid på å få dette til å være i

overenstemmelse med kravet til juridisk avgrensning og faglig presisjon. Det er synd at denne pedagogiske innsatsen for en stor del gikk undersøkelsens informanter hus forbi, eller ble oppfattet som utilstrekkelig. Reaksjonene skyldtes, som informantene ga uttrykk for i kapittel 4.3.1.4, at de forsøkt tilrettelagte tekstene like fullt forutsatte en åpen eller innvendende lese måte der de selv var nødt til å gi slipp på egne begreper og innledende kategorier for å forstå og ta til seg informasjonen. Deres innledende kvalifiseringsnormer måtte erstattes med det NAV selv opererer med i tekstene. Og igjen: Informantene hadde ingen innvendinger mot å rette seg etter en ny måte å forstå og betegne saken på. Men overgangen til de nye, nødvendige kvalifiseringsnormene er implisitt, og ble derfor ikke oppfattet av leserne. Disse gikk dermed glipp av utbyttet NNs innsats kunne gitt dem. En revisjon av skjemaets tredje informasjonstekst til å tilby slike forklarende og fremvisende momenter, ville hjulpet undersøkelsens informanter. Dermed kunne også et annet irritasjonsmoment ved tekstene ha blitt unngått – at vanskelighetsgraden på tekstene i seg selv fremtvang rekursiv lesing av dem, heller enn at strategien var villet av informantene selv.

Det andre vektige endringsforslaget informantene i undersøkelsen entes om angikk den tredje av skjemaets informasjonstekster. Denne ble som vist godt mottatt, og vurdert som den viktigste og mest anvendelige teksten de leste. Informantene var enige med NAV om at den tredje teksten skal leses ved behov – den er den latente teksten i skjemaet. Denne teksten måtte likevel utvides dersom de skulle klare å bruke den, mente informantene. Opplysningene var for få, for spredte og for lite knyttet til de enkelte feltene. I tillegg fungerte opplysningene i denne teksten i mange tilfeller ikke opplysende. Den feilet i funksjon fordi teksten sprang ut av de samme normative forståelsene som de øvrige tekstene, og fordi kvalifiseringsnormene heller ikke her ble eksplisitt forelagt informantene. Teksten dupliserte informasjon fra de øvrige tekstene, og den ytterligere informasjonen den tilbudte var dermed like utilnærmelig som den opprinnelige.

Oppsummert har dette symptomet å gjøre med to diametralt motsatte syn på hva som er de viktige funksjonene til tekstene i skjemaet. Uenigheten har sammenheng med hva deltakerne anser som sin oppgave i kommunikasjonssituasjonen. For NAV er det viktigst å oppfylle de plikter som stilles til dem i informasjonsarbeidet. Tekstene som er satt til å etterkomme disse kravene innrømmes derfor plass- og bevissthetsmessig forrang over de pedagogiske tiltakene for skjemaets potensielt empiriske lesere. Inndelingen av tekstene så vel som kvalifiseringsnormene som ligger til grunn for fremstillingen av informasjon i dem gjenspeiler dette hensynet. NAV gir først og fremst opplysninger de anser som nødvendige

og relevante i skjemaets tekster, og iverksetter først deretter tiltak de anser for å bedre leservennligheten. Veiledningsteksten, som sterkest etterkommer den behovsstyrte leservennligheten til skjemaet, var derimot den teksten informantene satte pris på og gjorde seg hyppigst bruk av i arbeidet. De anså for en stor del at denne teksten burde stille en mer sentral rolle i informasjonsarbeidet.

Misforholdet som her viser seg har sammenheng med det vi kan definere som deltakernes ulike interesser i kommunikasjonssituasjonen: NAV er interessert i å *avgi* informasjon om det totale regelverket, mens informantene var interessert i å *motta* informasjon som angikk deres konkrete situasjon. Disse var fokuserte på sin egen oppgave og sine egne behov i arbeidet med skjemaet. Som lesere søkte de konkret og omsettelig informasjon som angikk dem i denne bestemte sammenhengen. Utover det var de i liten grad interessert i hvordan regelverket på foreldrepenggeområdet er og forvaltes. Informantene arbeidet derfor for en stor del utifra predeterminerte kategorier og forestillinger om egen situasjon. De lette etter informasjon som direkte bekreftet eller avkreftet denne. I tillegg var de ute etter informasjon og kategorier som fungerte subsidiært for sine egne, da det viste seg at deres innledende forestillinger ikke var relevante og effektive i arbeidet. Slike nye kategorier opplevde de i liten grad å bli tilbudt i tekstene, som dermed var utilgjengelige for dem selv etter flere runder med lesing og ved ulike strategiske tilnærminger til dem. Den funksjonsbestemte tekstinnndelingen og de kvalifiserende normene NAV opererer med, hvilken informasjon som sammenstilles, må ta sin del av skylden for den utilgjengeligheten leserne opplevde. Men den skal ikke ta den alene. I tillegg til sortering av informasjon kommer nemlig fremstillingen av den.

### **Taushet som læringsmodell**

Det andre symptomet jeg identifiserer som et problem ved kommunikasjonen dreier seg om at informantene hadde vanskeligheter med å forstå den informasjonen de ble forelagt. Dette skyldtes for en stor del at begrepene i tekstene ikke var umiddelbart forståelige, og at de heller ikke ble forklart for informantene. De var dermed ikke klokere etter lesingen enn før, fordi begrepene som ble brukt i informasjonstekstene ikke ble introdusert for dem. Jeg identifiserer i det videre to varianter av dette symptomet. Den ene har å gjøre med oppfattet forståelse hos tekstenes faktisk empiriske lesere, den andre med faglig sikring hos NAV.

Den første versjonen av symptomet *taushet som læringsmodell* er bruken av begreper som er uforståelige for tekstenes faktisk empiriske lesere. Slike begreper var ord og termer

informantene kjente bruksområdet til, men ikke betydningen av: Fagbegreper som blir brukt av NAV om ytelsene de fremmer krav om gjennom skjemaet. Som jeg viste i kapittel 2 beskrev Ruth Vatvedt Fjeld slik bruk av spesifikt juridiske termer. Slike begreper i skjemaet er eksempelvis “foreldrepenger”, “gradering” og “barnetrygd”. Når disse ordene blir brukt i redegjørelsen for hva de ulike ytelsene innebærer, uten at de også blir forklart, fikk informantene i undersøkelsen problemer. Begrepene introduseres nemlig heller ikke for tekstenes potensielt empiriske lesere, i betydningen innledes og forklares for dem. Informantene opplevde derfor å ikke på noe tidspunkt bli fortalt eksempelvis at “foreldrepenger eller engangsstønad er penger som skal erstatte inntekt i den perioden du /dere er hjemme med barn etter fødsel eller adopsjon”. De opplevde den manglende introduksjonen som unødvendig og frustrerende, i tillegg til at det påla dem tidsmessig merarbeid. Siden begrepene som ble brukt ikke var kjente for dem fra før, og heller ikke ble gjort kjente for dem i innledningen til arbeidet, så de seg nemlig nødt til å lese informasjonen nøyer og flere ganger enn hva som ellers ville vært nødvendig. Det gjorde de for å kunne ta til seg og dele begrepets betydning med NAV. Det er her viktig å understreke at de aktuelle ordene ikke ble karakterisert som *ukjente* for informantene, men som *uforståelige*. Ordene som brukes var i og for seg kjente for informantene fra før, og det var således ikke nye begreper for dem – de visste eksempelvis hva ordene “fedre” og “kvote” betød, selv om de ikke var kjent med NAVs innhold av begrepet “fedrekvote”. Det var altså ikke ordkunnskapen, men definisjonene som uteble for informantene. To av dem uttalte da også at ordene var ikke ukjente; det var jo ikke latin – like fullt var begrepene helt utilgjengelige for dem. Ordene er språklig sett like som ord i dagligspråket, men antas av informantene å ha andre betydninger for NAV. Denne nye betydningen ble altså ikke vist for dem, noe informantene fant provoserende all den tid de jo forstod at det var deres hverdagsforståelser som var problemet. De søkte å tilnærme seg NAVs spesifikke tekstkultur og å handle kompetent i henhold til dennes direktiver, men opplevde å ikke bli gitt muligheten. Hva leserne i tekstene ble forventet å kunne fra før kolliderte med deres forutsetninger for å gjøre seg kjent med innholdet i dem: Det språklig gjenkjennende ved begrepene var tilstede hos informantene, men uten å bli fulgt ad av forståelse for hva dette gjenkjente innebar. Denne fortsatt uteblitte innsikten ble i analysen betegnet som *begrepsaporier*; et fravær av forståelse for begreper informantene støtte på i tekstene. Det er her ikke samsvar mellom NAVs kvalifiserende normer for tekstene, deres underliggende direktive forventninger til skjemaets lesere og informantenes egne oppfatninger av og begreper om den samme situasjonen. Siden

begrepene videre utgjorde de prekategoriserte feltene i skjemaets utfyllingsdel, voldte de informantene problemer også her.

Innledningsvis på nettstedet oppga informantene, i motsetning til i skjemaet, å raskt finne frem til riktige nettsider og informasjonstekstene. De oppga at nøkkel- eller triggerordene på forsiden var bærende, og tydelig inndelte nettstedet slik at de kunne velge rett fane eller overskrift å klikke seg videre på. Disse var ikke nødvendigvis de samme kategoriene som de selv innledet letingen med, men korrektivene de utgjorde var intuitivt dekkende for dem og utgangspunkt deres for letingen etter informasjon. Når informantene lette etter informasjon om *fødsler*, og ble tilbudt å klikke seg inn på fanen *Familie*, var det lett å erstatte det innledende leteordet med dette nye – den erstattende kategoriseringen var kjent og gav umiddelbart mening. I den videre letingen på nettstedet fungerte imidlertid ikke begrepene NAV benyttet seg av. Informantene visste ikke eller forstod ikke hvilke ordvalg i menyene, snarveiene og tekstene som rommet informasjonen de var ute etter. Her var det ikke en slik overenstemmelse eller intuitiv forståelse mellom deltakernes anvendte begreper og NAVs kategorisering av informasjonen. Informantene stod da uten retningsangivelse for hvilke alternative begreper som var effektive i letingen etter informasjon. En netteknologisk konvensjonell lese måte måtte dermed oppgis – informantene fant ikke det de ville ved å lete som de pleide. De ble heller ikke tilbudt alternative funksjonelle kategorier, og de måtte forkaste sine gamle uten å vite hva disse kunne erstattes med. Skumlesing eller skanning av tekstene, orientering etter overskrifter og oversikt over menyene ga dem få svar i letingen. Flere av dem måtte derfor velge en ny strategi: De begynte å finlese tekstene på nettstedet i håp om å slik snappe opp NAVs begreper om saksforholdene de ville sette seg inn i. Slik forventet de å finne og forstå den foreliggende informasjonen. NAVs lukkede tekstkultur fremtvang dermed en åpen eller innvendende lese måte hos informantene. Slik ønsket de å finne forklaringer på begrepene de ikke var kjente med eller kjente definisjonen på. Idet slike forklaringer ikke foreligger, lette de imidlertid forgjeves.

Resultatet må kunne karakteriseres som svært uheldig. Flere av informantene i undersøkelsen etterspurte jo nettopp forklaringer til opplysningene og begrepene i tekstene, fordi de hadde til dels store vanskeligheter med å forstå og kunne gjøre seg bruk av informasjonen. Problemene hadde også direkte sammenheng med hvilke kvalifiserende normer som ligger til grunn for tekstene. Normene pålegges informantene uten forklaring, og de var nødt til å rette seg etter og handle i overenstemmelse med dem i skjemaets utfyllingsdel. De forble imidlertid uvitende om hvordan de faktisk skulle kunne gjøre dette.



NAV satte dem nemlig ikke også samtidig i stand til å opptre kompetent i utfyllingsdelen. For som K2 sa om den fraværende begrepsforklaringen og -innledningen under intervjuet: «Det er de samme orda om og om igjen.» En av konsekvensene av den manglende opplæringen var at informantene forsøkte å finlese tekstene, eller å lese dem flere ganger for å forsøke å forstå begrepene som ble benyttet i dem. En annen konsekvens var at de kunne fastslå hva de hadde krav på på bakgrunn av tekstene, men ikke hva dette faktisk betød. M2 konkluderte, som vist i kapittel 4.3.2.2, med at han hadde krav på noe som het *hundre prosents dekningsgrad i førtiseks uker* – men hva dette faktisk innebærer, ante han ikke. Forklaringen av de praktiske følgene av rettighetene hans forsvant i redegjørelsen for dem. Informantene stod dermed igjen uten forståelse for hvilket faktisk resultat det ville få å fremme et krav fra Folketrygden. Det er to parallelle vanskeligheter som avdekkes her, i tråd med strategiene Vatvedt Fjeld identifiserte: Informantene fikk aldri tilgang til informasjonen, eller de fikk tilgang til den, men klarte ikke å gjøre seg bruk av den. Begge variantene gav dem betydelige problemer i den videre utfyllingen av skjemaet, som kapittel 4.3.2.2 viste oss.

Den andre versjonen av det jeg har valgt å kalle taushet som læringsmodell er tekstenes *fravær* av ord som fungerer meningsbærende for informantene i undersøkelsen. Ordene forstås her som deres egendefinert relevante kategorier. Denne versjonen av symptomet representerer altså et annet problem enn som leser å måtte forholde seg til begreper man ikke forstår betydningen av – dette dreier seg om å lete etter begreper som ikke foreligger overhodet. Informantene lette etter informasjon kategorisert etter det de selv oppfattet å være sin livssituasjon, sin bakgrunn og det de selv dermed anså som relevante opplysninger. Dette gav seg tydeligst utslag hos de to informantene i undersøkelsen som var studenter, og som derfor lette etter informasjon som spesifikt angikk studenter som gruppe. Det var, som vist i kapittel 4.3.1.3, resultatløst. De valgte derfra ulike strategier: K4 så ikke noe alternativ til å oppgi denne innledende forståelsen av hva saken gjaldt, og fylte derfor ut skjemaet i tråd med studentkategorien hun mente å tilhøre. Når hun i utfyllingsdelen derfor støtte på felter som ikke samsvarte med dette normgrunnlaget og begrepsapparatet, eller hvor hun var usikker på om hun hadde fylt ut feltene rett, markerte hun denne usikkerheten overfor NAV ved å skrive inn et spørsmålstegn ved de avgitte opplysningene. Den andre av studentene, M3, innså raskt at det var hans innledende forståelse av seg selv som student som voldte han problemer. Han begynte derfor å se etter en løsning på dette, i form av et alternativt sett med relevante normer. Han fant imidlertid ingen alternative kategorier eller begreper han gjenkjente seg i, og gjennomførte derfor til slutt ikke utfyllingen – han stod helt

fast, og visste ikke hvordan han skulle løse oppgaven. Dette resultatet av letingen etter informasjon viser oss to ting: For det første, at M3 var villig til å endre sin egen forståelse og kategorisering av saksforholdet for å kunne ta til seg informasjonen. Han var åpen for alternativer eller innspill fra NAV i forkant av og underveis i arbeidet med skjemaet. Informanten var med andre ord villig til å bli en deltaker i NAVs tekstkultur og å rette seg etter denne i arbeidet med utfyllingen av skjemaet. Og for det andre: Det klarte han ikke, fordi han aldri fant noen inngang til informasjonen. Skjemaet forble da en vegg av tekst, uten trapper som ledet leseren til inngangen.

I kapittel 4.2.1.4 forklarte NN hvorfor M3, og andre potensielt empiriske lesere i samme eller tilsvarende situasjoner, ikke blir forelagt forklaringene de etterspurte: NAV vil ikke gjøre bruk av de begrepene brukerne benytter. Her er vi ved informantenes største problem med tekstene: De fant ikke begrepene de lette etter, og som de forstod sin egen situasjon utifra – hverken i selve informasjonstekstene eller som en innledende tekst der de ble forklart hvilke alternative begreper de heller skulle bruke. “Pappaperm” var et slikt nevnt begrep, “student” og “alenemor” andre.

Det sentrale punktet her består altså ikke i at begrepene ikke er brukt i tekstene: Det har ventelig sammenheng med at NAV ikke opplever dem som dekkende for ordningene som er underlagt Folketrygden. Ønsket om å bevare faglig presisjon i fremstillingen av saken gjennom informasjonstekster må her gjentas og bedyres for å forstå hvorfor NAV ikke ønsker å gi slipp på fagtermene i teksten. Presisjonsnivået til de nevnte begrepene er ikke gode nok for NAV, som derfor ikke kan bruke ord fra dagligspråket i tekstene. NAV ser det altså som nødvendig å beholde dem. Det kan antas at NAV frykter at begreper med manglende presisjon og dekning skal “feste seg” hos brukerne og i øvrig offentlighet. NAV ser seg trolig ikke tjent med å til stadighet måtte dementere denne bruken, ved å aktivt presisere at visse begreper ikke er dekkende. Jeg mener, i likhet med klarspråksprosjektets anbefalinger i kapittel 2, at vi må imøtese denne viktigheten av å informere korrekt i alle sammenhenger. Vi må innse at for å oppfylle den lovpålagte veiledningsplikten er NAV nødt til å benytte seg av spesifikke begreper. Med andre ord: Vi kommer ikke utenom fagord i tekstene. Men som klarspråksarbeidet også presiserer: Det er da heller ikke fagordene i seg selv som er problemet.

De juridiske avgrensningene av tekstene, som styrer hvilke tilfeller og situasjoner som faller inn under ordningene, må nevnes av samme grunn. Vanligvis kan det ikke sies å være av avgjørende viktighet hvilke tilnærmet synonyme betegnelser vi bruker i vår omtale av noe.

Betydningen går stort sett frem av sammenhengen vi bruker begrepet i, og eventuelle misforståelser kan eventuelt oppklares i ettertid. NAV nevnte to slike tilfeller av dagligtalens parallelle begreper i intervjuet: Forskjellen på “skal” og “bør”, og forskjellen på å “leve sammen” og det å “bo sammen”. For NAV er disse skillene avgjørende for utfallet av en saksbehandling – som igjen er et resultat av et krav man blir informert om gjennom tekstene vi har med å gjøre i denne undersøkelsen. De har derfor rett og slett ikke anledning til å benytte seg av hvilke begreper som helst. Ordene i seg selv har for NAV ulik juridisk valør i tillegg til rent språklige. For NAV er dette et uomtvistelig krav som må tas hensyn til i utarbeidelsen av tekster. Kravet til juridisk korrekthet veier tyngre enn hensynet til leseren av teksten. Faglig presisjon innrømmes derfor alltid forrang over pedagogiske tiltak. Det NN betegnet som *jussespråk*, en tekstkultur der fagtermer og juridiske termer er markant tilstede, danner dermed utgangspunktet for informasjonstekstene. Med dette hensynet avdekket blir det klart at tekstenes potensielt empiriske lesere *ikke* er de viktigste for NAV i utarbeidelsen av informasjonstekster til den samme gruppen. Når tekstene offisielt skrives for å orientere brukerne, gjøres det likevel først og fremst for NAVs egen del.

I forlengelsen av disse faglige og juridiske hensynene før lesernes kommer den nødvendige flerfasetteringen av tekstenes intenderte lesere. Både NAVs brukere, men også saksbehandlere, ansatte i NAVs ankeinstanser og i rettsapparatet er viktige intenderte lesere av tekstene. Disse er innlemmet og kompetente i NAVs tekstkultur i ulik grad. I tillegg bruker de tekstene på vidt ulike måter. Det er altså ulike aktive direktivnormer knyttet til tekstene, som følger av de enkelte intenderte lesernes ulike bruk av dem. Samtidig foreligger det kun én versjon av teksten. Denne versjonen skal oppfylle forventningene og behovene til alle disse gruppene. NN var derfor, som beskrevet i kapittel 4.2.2, nødt til å vekte og prioritere hensynene til disse ulike gruppene i utformingen av skjemaet og tekstene som følger med det. Her kunne det oppstå dilemmaer, idet disse gruppene kunne ha ulike eller endatil motstridende behov i sitt arbeid med tekstene. Et eksempel på en slikt dilemma er i skjemaets avsnitt fire, hvor man skal fylle ut person- og inntektsopplysninger for først mor (felt 4.1-4.7), deretter far (felt 4.8-4.13). NN har fått konkrete tilbakemeldinger på at dette avsnittet ikke tydelig nok avgrenset hvilke felter som gjaldt mor, og hvilke som gjaldt far. Som beskrevet i kapittel 4.3.2.1 fylte da også en av informantene i undersøkelsen ut i feil felter. En annen av informantene fant det provoserende at hun som vordende alenemor var nødt til å forholde seg til felter for barnets far hele tiden. Når han ikke var en del av bildet for henne, hvorfor måtte han da være det for NAV? I NAV hadde de på bakgrunn av slike

tilbakemeldinger vurdert å splitte opp skjemaet slik at mor og far fylte ut parallelle skjemaer. De anerkjenner herved problemet brukerne opplever med feltene. Hensynet til saksbehandlingen av kravene som fremmes gjennom skjemaet stoppet imidlertid for en slik løsning. Fars rett på ytelser avhenger nemlig av hva mor gjør i det tidsrommet far fremmer krav om permisjon, og NAV er derfor nødt til å se disse opplysningene samlet. Innvendingene fra historiske brukere, tidligere empiriske lesere, vektet her opp mot hensynet til den videre saksbehandlingen. Den førstnevnte nedprioriteres deretter av hensyn til rutinene i skjemaets videre livsbane hos NAV. Den interne tekstkulturen i NAV anvendes her eksplisitt overfor de intenderte leserne som ikke er kjent med den. Bruken ledsages ikke av en introduksjon til eller forklaring av kulturens normer; verken de passive eller de aktive.

De sterkeste innvendingene mot skjemaets utfyllingsdel gjaldt likevel ikke hvordan det var utformet, eller på hvilke felter som var ment for mor og hvilke som var ment for far: Skjemaets faktisk empiriske lesere hadde problemer med å fylle det ut fordi de ikke gjenkjente direktivnormene som svarte til kvalifiseringsnormene de selv opererte med i forestillingen om seg selv og sin egen situasjon. De forstod ikke begrepene og kategoriene som utgjorde feltene de skulle krysse av i, og følte seg utelatte som intenderte lesere. Følelsen skyldtes mangelen på alternativer til begreper NAV har utelatt, som som vist har antatt sammenheng med faren for å gå utenfor faglige og juridiske grunnlag lagt for skjemaet. Rammene er faste, og det er et legitimt og rasjonelt poeng at tekstene ikke kan gå utenfor skjemaets mandat. Strategien rundt denne begrepsbruken, eller snarere *mangelen* på en strategi rundt begrepsbruken, finner jeg det imidlertid verdt å kritisere.

NAV er som beskrevet i kapittel 4.2.1.4 bevisst begrepsaporierne og den manglende kjennskapen til NAVs spesifikke tekstkultur hos skjemaets faktiske empiriske lesere – NN hadde erfaring med at det var vanskelig å formidle god informasjon til enkelte grupper av brukerne, deriblant gruppen studenter. Siden det ikke er noen prinsipielle forskjeller mellom disse og andre foreldre uten tilstrekkelig opparbeidet inntektsgrunnlag, faller studenter for NN innunder gruppen som skal informeres om engangsstønaden ved fødsel og adopsjon. De anses ikke som en målgruppe i seg selv, i den forstand at de skal tilgodeses med egne, spesialtilpassede tekster. NN fant heller ikke behov for å tilrettelegge de eksisterende tekstene til denne målgruppen, ved å eksempelvis nevne ordet “student” i tekstene for deretter å informere om at disse som hovedregel ikke har rett på foreldrepenger. Tekstene er som K1 og K4 påpekte avgrenset ved negasjoner, idet «[E]ngangsstønad kan gis dersom mor *ikke* har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden»

[min kursivering]. Slike negative avgrensninger leder naturligvis til tvungen lesing av tekstene for alle skjemaets potensielt empiriske lesere. Som K4 påpekte i intervjuet får hun som student med dette ansvaret for å først sette seg inn i hvem som har rett til foreldrepenger, for så å avgjøre om hun skal fremme krav om dette eller om hun skal velge engangsstønad. Denne fraskrivelsen er i realiteten å pålegge skjemaets potensielt empiriske lesere en betydelig del av saksbehandlingen, i betydningen å avgjøre hva de har og ikke har rett til. De gis samtidig ikke tilstrekkelig informasjon til å avgjøre dette spørsmålet. NAV benytter seg nemlig ikke av viljen informantene viser til å rette seg etter NAVs egne begreper. Som vist var informantene i stor grad åpne for at deres innledende kvalifiseringsnormer for leting etter og lesing av informasjon ikke var korrekt terminologi. De var underveis i arbeidet villige til å forkaste disse kategoriene. De hadde i liten grad et eierskapsforhold til sitt innledende utgangspunkt for letingen: For dem spilte det ikke noen rolle hvilke begreper de brukte, så lenge de fikk dem gjennom arbeidet med å fylle ut skjemaet korrekt. Problemet var at de aldri ble introdusert for alternative forståelsesrammer; informantene ble kun forelagt atter nye begreper de ikke oppfattet at angikk og omfatter dem selv.

NAV lar være å forklare leserne sine at utgangspunktet deres strider mot den tekstkulturen NAV forutsetter. De velger andre kvalifiseringsnormer med en annen fremstillingsform, uten å også gjøre bruk av begrepene som følger med informantenes innledende forståelser. Ideen er at skjemaets potensielt empiriske lesere herav selv skal forstå at de ikke benytter seg av relevante kategorier for letingen. De skal derfra forkaste sine kategorier til fordel for de begrepene NAV opererer med: Leserne skal bli en del av og handle i henhold til den samme konstituerende tekstkulturen som NAV. Korreksjonen foregår ved unnlatelse; det bruker taushet som en læringsmodell overfor leserne av teksten. Men hvordan kan NAVs brukere forventes å vite hva de ukjente begrepene rommer og hvordan de avgrenses, når de aldri blir forelagt noen definisjoner på dem? Er det å utelate informasjon om irrelevansen av eksempelvis begrepene “student” og “pappaperm” en god og effektiv måte å la studenter og vordende fedre forstå at de må endre kategoriseringen sin av disse fenomenene? Informantene i denne undersøkelsen oppfattet det ikke slik. Tvert imot: De forvekslet informasjon som ikke finnes i tekstene med informasjon de ikke fant i lesingen. De hadde gjennomgående store problemer med å orientere seg i tekstene, og de brukte lang tid på å finne frem til informasjon. Det var derfor en allmenn oppfattelse blant informantene at informasjonen de var ute etter nok forelå; de hadde bare ikke funnet den ennå. De var altså så overbeviste om riktigheten av egne innledende forståelser av saken at de betvilte egne

orienteringsevner heller enn egne kategorier. Og hvorfor skulle de ikke gjøre det, når de aldri blir fortalt at de leter forgjeves?

NAV har her en tydelig pedagogisk og oppdragende strategi bak informasjonstekstene. De søker bevisst å oppdra sine potensielt empiriske lesere til å forstå saken, ytelser ved fødsel og adopsjon, på samme måte som NAV selv gjør, og å innlemme dem i sin anvendte tekstkultur. Den oppdragende innsatsen skjer gjennom at NAV ønsker å endre informantenes begrepsbruk til å være i overenstemmelse med NAVs egen. Slik gjøres de i stand til å i neste omgang handle etter de fastsatte kategoriene i utfyllingsdelen av skjemaet. Begrepene som benyttes i denne forbindelse er ikke bare ord i seg selv, men også et tankesett om og en instilling til saken. Igjen kan studentene tjene som et eksempel: De skal ikke lenger forstå seg selv som mottakere av stipend fra Statens lånekasse for utdanning, men som personer uten opptjeningsgrunnlag til rett til foreldrepenger. Det totale fraværet av ordet “student” skal i seg selv opplyse om og formidle denne innsikten til skjemaets potensielt empiriske lesere. Begrepet er ikke i bruk, og fenomenet det betegner er derfor ikke relevant for sakens vedkommende. NAV søker her sin normative forståelse av saken, sine kvalifiseringsnormer og passive direktivnormer, overført også til leserne av tekstene.

Tekstenes indre progresjon og plassering i skjemaet, som vist i første symptom, understøtter dette. De går som vist i kapittel 4.3.1.3 fra generelle overordnede kategorier og innover mot opplysninger av mer spesifikk relevans for ulike saksforhold. Denne stadig finere sorteringen av informasjon sammenfaller med hva NN i kapittel 4.2.1.3 så som et kriterium for velfungerende tekster fra NAV. Tekstenes eksterne sammenheng så vel som interne progresjon skal ha en logisk og tydelig struktur. De skal være en bevegelse fra uviten til viten, altså en læringsprosess. Generelle fremstillinger om saken skal foranledige informasjon om spesifikke saksforhold. Som eksempel ble det trukket frem at man i tekstene skal bli informert om ulike stønadsordningers eksistens før muligheten for utsettelse av de samme ordningene. Denne bevegelsen, som altså er ment å skulle fungere oppklarende på leserne av tekstene, gjøres imidlertid ikke eksplisitt. Tekstenes lesere blir ikke forklart tekstenes formål, ei heller blir de fortalt at de i tekstene blir forelagt nye begreper som er ment å skulle erstatte de eksisterende. Intensjonen ble ikke oppfylt for undersøkelsens faktisk empiriske lesere. De tilegnet seg lite informasjon fra tekstene, fordi de ikke ble forklart hva det som står der betyr, og de la i liten grad fra seg sine innledende kategorier, fordi de ikke visste hva de skulle erstatte dem med. De to tilnærmingene til saken, og begrepene og handlemåtene som følger av disse tilnærmingene, later her til å opptre parallellt, uten å

nærme seg hverandre. Det manglende møtet mellom NAV og deres brukere er avgjørende for den avsluttende diagnosen jeg herfra fastsetter på NAVs kommunikasjonen med sine faktisk empiriske lesere: Uviljen mot å innta den andres perspektiv.

### **Uviljen mot leserens perspektiv**

Som vist i de foregående symptomene var altså informantene for en stor del villige til å tilnærme seg og handle i henhold til det settet av kvalifiserende og direktiviske normer NAV forutsatte i tekstene. Dette ble de forhindret fra på to ulike måter. Det første problemet de støtte på var NAVs inndeling av den foreliggende informasjonen – denne ble inndelt etter tekstenes respektive funksjoner, som NAV selv kategoriserte. Inndelingene stemte i liten grad overens med informantenes tilsvarende forståelser av saken og situasjonen, men de kom likevel ikke unna denne fastsatte kategoriseringen i arbeidet. Utfyllingsdelens fastsatte rammer for kompetent respons på tekstene avgrenset informantenes muligheter i utfyllingen. Konsekvensen av den ukjente fremstillingen av sakens relevante aspekter var at informantene i liten grad fant frem til og gjenkjente seg selv i informasjonen de leste. De klarte derfor heller ikke å fylle ut skjemaet i overensstemmelse med føringene fra informasjonstekstene de hadde tilgjengelig.

Det andre problemet informantene opplevde i møtet med tekstene må sees i sammenheng med det første. Den neste vansken de støtte på var nemlig at de ikke ble forelagt noen innledninger, forklaringer eller definisjoner som hjalp til i arbeidet med å tilegne seg de normer og begreper tekstene bygger på og benytter. De var ukjente med begrepsapparatet fra før, og de ble heller ikke gitt tilstrekkelig opplæring i det. Resultatet var at de hverken gjenkjente eller lærte relevante kategorier til bruk i utfyllingen. I neste omgang førte denne manglende kjennskapen til det gjeldende normsystemet til at informantene ikke følte seg kompetente nok, eller overhodet i stand til, å fylle ut skjemaet. Flesteparten av dem endte da også opp med å føle seg frustrerte, utilstrekkelige og dumme.

Konsekvensene av disse symptomene på kommunikasjonen er tydelige. Informantene i undersøkelsen visste ikke hvor de skulle lete etter relevant informasjon, hva tekstene i skjemaet handlet om, hva begrepene brukt i tekstene betød eller hva disse egentlig innebar. Den videre utfyllingen ble derfor sterkt preget av usikkerhet og mangler. Resultatet kan oppsummeres og sammenfattes i det jeg fastsetter som diagnose på kommunikasjonen mellom NAV og brukerne deres: Tekstene utformes med utgangspunkt i avsenderen heller enn mottakerne. NAV skriver med andre for sin egen del heller enn for brukerne sine.

Diagnosen innebærer at NAV ikke er opptatt nok av eller i stor nok grad innretter seg etter lesernes utgangspunkt for lesingen i utarbeidelsen av skjemaet. Snarere er tekstene utformet etter NAVs ønsker for og ambisjoner med dem. Hensynet til interne føringer regulerer dermed tekster som har eksterne intenderte og potensielt empiriske lesere. Tekstkulturen eller tekstenes plattform presenteres heller ikke for mottakerne av tekstene. Arbeidsbyrden med å tilnærme seg den relevante og nødvendige tekstkulturen for å kunne gjøre seg god bruk av informasjonen tilfaller dermed tekstenes brukerlesere. Det er disse som må gjøre innsatsen med å forstå informasjonen i tekstene. Informantene i undersøkelsen reagerte sterkt på at NAV ikke sterkere sikret at informasjonen i tekstene faktisk ble forstått av mottakerne. Forståelsen var nettopp forutsetningen for å kunne fylle ut skjemaet riktig. At NAV ikke viste større interesse for om leserne klarte å bruke tekstene de skrev, provoserte informantene.

Diagnosen har sammenheng med de kvalifiserende normene for skjemaets informasjonstekster – hvordan tekstene forutsatte strukturer, kriterier og rammer for lesernes kompetente atferd med dem. Informantene i undersøkelsen var nødt til å rette seg etter disses passive direktivnormer for å kunne opptre i henhold til skjemaets påfølgende utfyllingsdel. Dette var informantene, som vist i kapittel 4.3.2.1, på det rene med og beredt til. De følte i liten grad eierskap eller prestisje knyttet til de innledende kategoriene de selv opererte med; snarere så vi at de beholdt disse fordi de ikke oppfattet noen andre relevante eller opplagt gyldige kategorier for dem og deres situasjon. De var med andre ord innstilte på og villige til å overta NAVs perspektiv på og begrepsapparat for hva som var sakens relevante aspekter. Problemet oppstod derfor først ved NAVs uvilje mot å anta sine brukeres perspektiv på saken. Men før vi utleder dette perspektivet videre er det nødvendig å rekapitulere og utdype det institusjonelle aspektet ved kommunikasjonssituasjonen.

Jeg mener det er viktig for å forstå hvordan kommunikasjonen mellom NAV og brukerne arter seg, fordi den i så stor grad virker styrende på den. Det er fordi NAV selv bestemmer hva som kvalifiserer som tekster i kommunikasjonen. Avgjørelsene gjelder både tekstenes format og perspektiv. Brukerne er nødt til å forholde seg til informasjonstekstene i skjemaet, uten at de selv anerkjenner det som meningsfulle og gode ytringer. Dette skyldes skjemaets obligatoriske rolle i prosessen med å fremme krav om ytelser fra Folketrygden, som jeg beskrev i kapittel 2. Dermed tilsier NAVs posisjon som monopolistisk avsender at de også avgjør ytringenes tekstlige status. Leserens oppfatning av kvalifiseringen er her irrelevant, og NAV antar uvegerlig en dommerrolle i vurderingen av ytringenes tekststatus.



Tekststatusen avgjøres med andre ord alene av den definerende part i kommunikasjonssituasjonen. Det institusjonelle aspektet konstitueres her i at selv om noen av tekstenes potensielt empiriske lesere ikke anerkjenner ytringene som tekst, har de likevel blitt betegnet som det av den bestemmende part i kommunikasjonssituasjonen: Ytringene er kvalifisert som tekster av den som har definisjonsmakten. Dette er i og for seg ikke overraskende. Det er ikke urimelig at den som skriver en tekst avgjør perspektivet som antas i den. Det som er spesielt her er at teksten ikke kun forutsetter et passivt direktiv, det å godta tekstenes kvalifiseringer, men deretter også et aktivt: Leseren skal etter lesingen bli en medforfatter og fylle ut den resterende delen av skjemaet i overenstemmelse med de gjeldende kvalifiseringsnormene. NAV beholder definisjonsmakten også her, idet utfyllingsdelen forutsetter bestemte responser fra de nå også *skrivende* leserne. For at utfyllingen deres skal oppfylle skjemaets potensielle tekststatus må de forholde seg til de kvalifiserende tekstnormene som forutsettes. Dersom utfyllingen til informantene ikke retter seg etter disse er det altså ikke en utfylling i NAVs øyne. Hvis du har fylt ut skjemaet feil *har* du ikke fylt det ut. Den kvalifiserte responsen er med andre ord normativ. Det kvalifiserende momentet til grunn for responsens form konstituerer den nettopp som tekst. Da blir forholdet mellom modelleseren jeg skisserte i kapittel 2 og den intenderte leseren jeg avgrenset samme sted synlig. Den rådende modelleseren stilles opp i teksten, som en kompetanse om saken og en forventning om en viss omgang med tekstene. NAV har tiltenkt en viss funksjon for skjemaet, som ligger til grunn for dens utforming og mulige status. Med denne forestillingen om riktig bruk er det også knyttet roller til leserens svar på teksten. Slik er det i alle tekster, dersom vi legger til grunn Mikhail M. Bakhtins teori om den dialogiske teksten.<sup>99</sup> Men i skjemaer er svaret ikke bare uuttalt og på et forståelsesplan: Tvert imot omsettes forventningen i praksis hos leseren selv, som blir skriver av og skal fullføre teksten. Når skjemaets potensielt empiriske lesere blir forelagt informasjon, skal de ikke bare forstå, men også behandle denne informasjonen på en viss måte, slik NAV har tenkt det. Det gjelder samtlige av de potensielt empiriske leserne av skjemaet. I utfyllingsdelen skal den skrivende leseren inkarnere og oppfylle forventningen NAV stiller til dem. Det er avgjørende å her handle i overenstemmelse med de passive og aktive direktivnormene for skjemaet. Det kommer av skjemaets spesielle rolle i sakprosakatalogen: Tekster som eksisterer og brukes i kraft av sine instruktive og funksjonelle intensjoner. For som jeg nevnte i kapittel 2, er en

---

<sup>99</sup> Mikhail M. Bakhtin, *Spørsmålet om talegenrane*, oversatt og med etterord av Rasmus T. Slaatelid (Bergen: Ariadne, 1998), 37-38; se også Johan L. Tønnesson, "Leseren", 261-305.

bestemt lesestrategi ikke bare villet i informasjonstekstene, men nødvendig for å forstå dem. Og den riktige forståelsen av saken er ikke bare ønsket fra NAVs side, men forutsatt for riktig arbeid med utfyllingsdelen. Skjemaet er på sin side ikke bare en mulig, men en obligatorisk tekst å forholde seg til i arbeidet med å fremme ytelser ved fødsel og adopsjon fra Folketrygden.

Alt dette var langt på vei uproblematisk for informantene i undersøkelsen. De hadde for en stor del forståelse for at kommunikasjonssituasjonen måtte være slik, og de var villige til å innrette seg etter det. Det de derimot ikke godtok, var måten det ble gjort på. Hovedinnvendingen deres var at NAV i liten grad var villige til å innrette seg etter deres kunnskapsnivå og erfaringsbakgrunn i formidlingen av informasjon – de aktet ikke å innta deres perspektiv på saken og lede dette over til å bli felles med NAVs. Som vist er NAVs kvalifiseringsnormer den korrekte, obligatoriske eller kvalifiserte måten å forstå og omtale saksforholdene på. Idet perspektivet deres også forutsettes for lesernes omgang med skjemaet, uten at det også introduseres eller forklares til dem, har vi å gjøre med implisitt forståtte sammenhenger. Potensielt empiriske lesere forventes å handle i overensstemmelse med et sett kvalifiseringsnormer de ikke blir gjort oppmerksomme på.

NAV informerer som vist i kapittel 4.2.3 i tekstene om de opplysninger de selv anser som nødvendige for å oppfylle kravene som stilles til seg. Utvalget av hvilke opplysninger som oppgis gjøres upåaktet av om dette er informasjon de vet eller mistenker at skjemaets potensielt empiriske lesere etterspør. De gir altså informasjonen for sin egen del heller enn for lesernes. Motsatt utelater NAV informasjon de ikke oppfatter som relevant eller nødvendig for sakens anledning – selv om dette er informasjon de har fått direkte tilbakemeldinger på at manglet og som ble etterspurt. De tilrettelegger dermed heller ikke tekstene til utenforstående lesere i tilstrekkelig grad. Informantene anså at de på grunn av uviljen mot å gi disse opplysningene var nødt til å egenhendig gjøre jobben med å tilegne seg nødvendig bakgrunnskunnskap for å kunne gjøre seg bruk av tekstene. De anerkjente NAVs behov for å avgi alle latent relevante opplysninger om saken. Samtidig mente de at informasjonstekstene kunne tilrettelegges bedre for lesere som ikke var interessert i all informasjonen om det aktuelle regelverket på én gang. Ønsket om tilrettelagt informasjon hadde sammenheng med den for en stor del praktiske og oppgaveorienterte lesingen deres – de leste for å få informasjon om konkrete problemstillinger heller enn for å få et allment innblikk i regelverket. Opplysninger som angikk deres situasjon var mer etterspurte enn informasjon av generell karakter. Vi kan derfor si at mens NAV ønsker å informere helhetlig

og generelt om saken, etterspurte informantene inndelt og tilrettelagt informasjon. Hvorfor overskrifter, avsnittsinndeling og punkter i veiledningen ikke kunne tilpasses deres behov, forstod de ikke. Fokuset deres var i tillegg rettet mot konteksten for skjemaet og ytelsene – som når, hvor og hvordan ytelsene faktisk ble utbetalt.

Det som her fremsettes er funn fra og hypoteser om det konkrete skjemaet som ble brukt i undersøkelsen. Den fastsatte diagnosen avgrenses dermed naturlig av det aktuelle normsystemets relevante direktivsfære. Altså: Bildet jeg skisserer strekker seg ikke umiddelbart utover den akutte tekstkulturen jeg har beskrevet i det foregående. Avgrensningen betyr likevel ikke at problemene som avtegner seg ikke også kan antas og forventes å oppstå også i tilsvarende tekstlige sammenhenger og kommunikasjons-situasjoner. Som vist bygger den gjeldende tekstkulturen i NAV på juridiske føringer og forståelser for tekst. Jussespråket ligger til grunn også for tekster som er ment for eksterne lesere, mer konkret for NAVs brukere. Det gjør dem utilgjengelige for leserne, siden de ikke blir introdusert for eller opplært i tekstkulturen. Jeg tror dette er et overførbart problemkompleks, som ved undersøkelse kan finnes igjen i andre tekster, fra andre avsendere. Språkrådets egne observasjoner av kvaliteten på språket i informasjon fra det offentlige underbygger denne antagelsen. I rapporten *Språkstatus 2010. Kunnskap frå elleve språkpolitiske område* tar de opp tilstanden på ulike språkpolitiske områder, inkludert arbeidet med klart språk i staten. Etter deres observasjoner er offentlige skjemaer og brev for ofte utformet uten en bevisst forestilling om hvem som er mottakeren av tekstene. Det blir dermed vanskeligere å forstå tekstenes budskap. De skriver at «[...] tekstane ofte har ein struktur og eit utval av informasjon som ikkje tener mottakaren, og eit språk (ordval og setningsbygning) som gjer at budskapet vert vanskeleg å forstå».<sup>100</sup> Denne oppfatningen var som vist i det foregående også mine informanternes inntrykk av skjemaet brukt i undersøkelsen. Videre anser Språkrådet at «[H]ovudproblemet i t.d. vedtaksbrev er at mottakarperspektivet manglar, og at mange skribentar legg meir vekt på å gjera greie for gangen i sakshandsaminga internt enn på å informera mottakarane».<sup>101</sup> De konkluderer derfor med at «[M]ykje kan tyda på at omsynet til det juridiske og til den interne samshandsaminga veg tyngre enn omsynet til språket når offentlege skjema, rettleiingar og brev skal skrivast».<sup>102</sup> Jeg slutter meg med min undersøkelse til denne oppfatningen. Juridiske hensyn kombinert

---

<sup>100</sup> Språkrådet, *Språkstatus 2010: Kunnskap frå elleve språkpolitiske område* (Oslo: Språkrådet, 2010), <http://sprakrad.no/upload/Spr%c3%a5kstatus%202010.pdf>, 25, lest 29.04.2011.

<sup>101</sup> Ibid.

<sup>102</sup> Ibid.

med interne hensyn gjør at tekstene ikke tilpasses leserne i stor nok grad. Det betyr etter min mening at hensynene også kan overstiges. Det var ikke uløselige problemer skjemaets faktisk empiriske leserne påpekte, selv om de var grunnleggende. Det må bare tas på alvor at leserne ikke kan forventes å tilegne seg tekstens normsett alene, og uten hjelp.

Med en slik identifisering av allmenne problemstillinger ved tekstene økes relevansen av analysene i denne undersøkelsen også for andre typer tekster. Jeg mener at problemstillingene jeg har avdekket i denne undersøkelsen ikke er bundet til NAV som instans alene. Alle som skal formidle et juridisk betinget saksforhold til et publikum uten den samme faglige forståelsen og bakgrunnen som en selv støter på disse dilemmaene; hvordan bevare hensynet til saken og hensynet til leseren samtidig. Som jeg viste i kapittel 2 er det jo nettopp vektingen mellom disse hensynene som danner bakgrunnen for klarspråksarbeidet i Norge.

Spørsmålet må da bli: Hvordan kan disse kombineres? Jeg mener å ha vist at det er mulig å ivareta både avsenders og mottakers behov samtidig. Dersom vi tillater oss å se ellers faktisk empiriske leseres innvendinger, refleksjoner og meninger i et overordnet perspektiv kan vi lære noe om hvordan faktiske lesere foretrekker å få tilrettelagt tekster. Informantene i undersøkelsen sier jo at det *lar* seg gjøre å formidle faglig presisjon og juridiske nyanser i tekst. Det gjøres bare ikke her. Jeg tror derfor det viktigste som har kommet ut av denne undersøkelsen er erkjennelsen av at det simpelthen ikke er nok å informere for å oppfylle egne plikter og retningslinjer. Man må i stedet ta utgangspunkt i mottakernes perspektiv på saken. Vi må vite hvem disse er, og vi må skjønne hva de ikke skjønner. Overgangen til avsenderens egne kvalifiseringsnormer og forståelser av saken må deretter nøstes opp derfra. Leseren er nemlig ikke passivt interessert i det vi har å si som skribenter, han eller hun leser jo nettopp i egeninteresse. Og her trer informasjonsteksten som sakprosas egenart frem: Tekstens funksjon er sentral for dens bruk, og offentlige skjemaer er ikke tekster som leses for sin språklige egenart eller som underholdningslitteratur – det kan i alle fall ikke sier å være deres antatt primære bruksmåte. Det skrives om et forhold i verden som leseren nettopp gjennom lesingen skal gjøres oppmerksom på og i stand til å betrakte og behandle på en ny måte. Litteraturen skal anvendes, og lesingen skal overføres til praksis. Informasjonstekster og skjemaer er slik nyttige og verdifulle ved å være i bruk. Og nettopp derfor er leserne opptatt av å få svar på sine innledende og avledte spørsmål til sakskomplekset tekstene tar opp – hverken mer eller mindre. Leseren er ute etter noe konkret, og da må den også få konkrete svar. Hvis ikke har teksten feilet. Det er derfor avsenderens

ansvar å ta på alvor leserens behov fremfor sine egne. Helt konkret betyr det at hvis den som skriver vil bli forstått korrekt, må den ta utgangspunkt i det leseren lurte på – ikke det en selv vil si. En skal selvsagt si det også, men det kan ikke være tekstens forutsetning. NAV er som ansvarlig instans på foreldrepengeområdet forpliktet til å veilede brukerne sine. Det er jobben deres. Avslutningsvis er det naturlig å gjengi K4s begrunnelse for hvorfor NAV må omkalfatre perspektivet i skjemaet, fra seg selv til henne som leser: «NAV gjør jo det her hver dag. Det gjør jo ikke jeg. Det er jeg som må ha hjelp, ikke de.»

### **Hovedfunn fra undersøkelsen**

- NAV opererer med en spesifikk tekstkultur i skjemaet, som er juridisk og faglig betinget.
- Skjemaet har bestemte kvalifiseringsnormer for at det skal kvalifisere som tekst, med tilhørende direktivnormer; aktive og passive.
- De passive normene er å forstå og betegne saken på samme måte som NAV.
- De aktive normene er å fylle ut skjemaet i overenstemmelse med disse forståelsene og betegnelse.
- Normene er implisitte, og hverken forklares eller introduseres for leserne.
- Få av informantene delte normgrunnlag og var innlemmede i tekstkulturen skjemaet forutsetter, og de fikk derfor store problemer med å forstå tekstene og å fullføre utfyllingen av skjemaet.
- Informanten i NAV mente tekstene var gode fordi de dekket alle muligheter for NAVs brukere.
- Informantene klarte ikke bruke tekstene fordi de ikke dekket deres konkrete livssituasjoner.
- Flertallet av informantene i undersøkelsen oppga å måtte kontakte NAV for å få hjelp, selv om de foretrakk å klare seg på egen hånd.
- Informantene oppsøkte andre kilder for informasjon når NAV ikke strakk til.

## Litteratur

Arbeidsdepartementet. *Organiseringen av NAV*.

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitikk/NAV-reformen/Arbeids--og-velferdsforvaltningen.html?id=606669>, lest 29.04.2011.

Arbeids- og administrasjonsdepartementet. *Språksjekken*. Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 2000,

<http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/Regjeringen-Bondevik-I/aad/Veiledninger-og-brosjyrer/2000/Spraksjekken-En-hjelp-til-bedre-sprak-i-.html?id=420961>, lest 29.04.2011.

Arbeids- og administrasjonsdepartementet. *Informasjonspolitik for statsforvaltningen*, revidert utgave (2001). Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 2001,

[http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD\\_info.politikk\\_orig.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/AAD_info.politikk_orig.pdf), lest 29.04.2011.

Asdal, Kristin, Berge, Kjell Lars, Gammelgaard, Karen , Riiser Gundersen, Trygve, Jordheim, Helge et al. *Tekst og historie – å lese tekster historisk*. Oslo: Universitetsforlaget, 2008.

Bakhtin, Mikhail M. *Spørsmålet om talegenrane*. Oversatt og med etterord av Rasmus T. Slaatelid. Bergen: Ariadne, 1998.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. *Medmorskap*.

[http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/foreldre\\_og\\_barn/fodsel/medmorskap.html?id=584222](http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/foreldre_og_barn/fodsel/medmorskap.html?id=584222), lest 29.04.2011.

Berge, Kjell Lars. *Norsksensorenes tekstnormer og doxa: En kulturesemiotisk og sosiotekstologisk analyse*. Dr.art-avhandling: NTNU, 1996.

Berge, Kjell Lars. “Å skape mening med tekst: Et etterord om sakprosa og tekstvitenskap”. I *Den flerstemmige sakprosaen*, red. av Johan L. Tønnesson, 232-242. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke, 2002.

Brinkmand, Svend, Kvale, Steinar. *Det kvalitative forskningsintervju*, 2. utgave. Oslo: Gyldendal Akademisk, 2009.

Braadvig, Kristin. "RE: Masteroppgave om NAV". E-post, 2010. Se vedlegg i kapittel 6.

Center for Plain Language. *Plain Writing Act of 2010*.

<http://centerforplainlanguage.org/plain-writing-laws/plain-writing-act-of-2010/>, 29.04.2011.

De nasjonale forskningsetiske komiteer. *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. De nasjonale forskningsetiske komiteer, 2006, <http://folk.uio.no/eivinba/documents/06.pdf>, lest 29.04.2011.

Direktoratet for forvaltning og IKT. *Befolkningsundersøkelse: Holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*. Difi, 2009, <http://www.sprakrad.no/upload/Unders%C3%B8kelse%20om%20spr%C3%A5ket%20i%20staten.pdf>, lest 29.04.2011.

Difi rapport 2009:02. *Undersøkelse om statlig informasjonspolitikk*. Difi, 2009, [http://www.difi.no/filearchive/2009-02\\_06kha.pdf](http://www.difi.no/filearchive/2009-02_06kha.pdf), lest 29.04.2011.

Difi rapport 2010:01. *Innbyggerundersøkelsen: Inntrykk av å bo i kommunen og i Norge*. Difi, 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difirapport-2010-01-innbyggerundersokelsen.pdf>, lest 29.04.2011.

Difi-rapport 2010:14. *Innbyggerundersøkelsen del 2*. Difi, 2010, <http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2010-14-innbyggerundersokelsen-del-2.pdf>, lest 29.04.2011.

Falck-Ytter, Kaja. "Klarspråk: Hva er det?" Masteravhandling i nordisk språkvitenskap: NTNU, 2009.



Fornyings- og administrasjonsdepartementet. *Slutt på uforståelig byråkratspråk*. Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, 2008,

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/slutt-pa-uforstaelig-byrakratsprak.html?id=528806>, lest 29.04.2011.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet. *Statens kommunikasjonspolitikk*. Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, 2009,

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/lover-og-regler/retningslinjer/2009/statens-kommunikasjonspolitik.html?id=582088>, lest 29.04.2011.

Frandsen, Finn. *Umberto Eco og semiotikken*. Århus: Aarhus Universitetsforlag, 2000.

Furu, Nina. *Webkommunikasjon*. 2. utgave. Kristiansand: IJ-forlaget, 2008.

Gentikow, Barbara. *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode*.

Kristiansand: IJ-forlaget AS, 2005.

Grepstad, Ottar. *Det litterære skattkammer: Sakprosaens teori og retorikk*. Oslo: Det Norske Samlaget, 1997.

Haraldsen, Gustav (SSB). *Å se, å lese, å forstå – og hva så?* SSB, 2008,

<http://www.sprakrad.no/upload/Klarspr%c3%a5k/Dokumenter/SSB-unders%c3%b8kelsen.pdf>, lest 29.04.2011.

Hellspång, Lennart, Ledin, Per. *Vägar genom texten: Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur, 1997.

Justitiedepartementet. *Klarspråk löner sig: Klarspråksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter*. Stockholm: Regeringskansliets förvaltningsavdelning, 2006.

Klarspråk. *SSBs undersøkelse om offentlige skjemaer*. <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Sprakhjelp/Undersokelser/ssbs-undersokelse-om-offentlige-skjemaer/>, lest 29.04.2011.

Klarspråk. *Skjemaer og veiledninger*. <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Verktoy/Teksteksempler-/Skjemaer/>, lest 03.05.2011.

Klarspråk. *Vær klar*. <http://www.sprakrad.no/nb-no/Klarsprak/Starthjelp/Vaer-klar/>, lest 29.04.2011.

Kultur- og kirkedepartementet. *St.meld.nr.35 (2007-2008) Mål og mening: Ein heilskapleg norsk språkpolitikk*. Oslo: Kultur- og kirkedepartementet, 2008.

Kure, Hans, Tollersrud, Kari, Hauge, Linda, Wulfsberg, Niels, Frisak Ringnes, Ida et al. (red.). *Arbeid, velferd og samfunn*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2006.

Kvarenes, Margrethe (hovedred.). *Klar, men aldri ferdig: En praktisk veileder i klarspråksarbeid*. Oslo: Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010.

Lovdata. *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)*. Lovdata, 2011, [http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=forvaltningslov\\*&&](http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19670210-000.html&emne=forvaltningslov*&&), lest 29.04.2011.

Lovdata. *Lov om målbruk i offentlig teneste (målbrukslova)*. Lovdata, 2011, [http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19800411-005.html&emne=mål\\*&&](http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-19800411-005.html&emne=mål*&&), lest 29.04.2011.

Lovdata. *Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)*. Lovdata, 2011, [http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=offentleglov\\*&&](http://lovdata.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20060519-016.html&emne=offentleglov*&&), lest 29.04.2011.

Michelsen, Maja. *Her var det veldig mye informasjon! Modelleserkonstruksjoner på www.bokklubbene.no*. Masteroppgave i nordisk språk: UiO, 2005.

NAV. *Begrensninger i bruk av veilederen*. <http://www.nav.no/805351207.cms>, lest 29.04.2011.

NAV. *Medlemskap i Folketrygden*.

<http://www.nav.no/Internasjonal/Medlemskap+i+folketrygden>, lest 29.04.2011.

NAV. *Foreldrepenger: Lovendring 1. juli 2009*. NAV, 2009,

<http://www.nav.no/Familie/202560.cms>, lest 29.04.2011.

NAV. *Foreldrepenger pr 31. desember 2009*. NAV, 2010, <http://www.nav.no/250791.cms>, lest 29.04.2011.

Nørstebø, Morten. "Mot en modell for tekstoptymering". Hovedoppgave i nordisk språk: Universitetet i Oslo, 2003.

Schwebs, Ture, Otnes, Hildegunn. *Tekst.no: Strukturer og sjanger i digitale medier*, 2. utgave. Oslo: Landslaget for norskundervisning (LNU)/Cappelen Akademisk, 2006).

Senje, Aud Anna, Aasen, Kjetil (red.). *Klarspråk i praksis: Håndbok i godt forvaltningsspråk*. Oslo: Kunnskapsforlaget, 2010.

Språkrådet. *Norsk i hundre! Norsk som nasjonalspråk i globaliseringens tidsalder: Et forslag til strategi*. Oslo: Språkrådet, 2005.

Språkrådet. *Misforstår skjema om penger ved fødsel og adopsjon*. Språkrådet, 2008, <http://www.sprakrad.no/nb-no/Toppmeny/Aktuelt/Misforstar-skjema-om-penger-ved-fodsel-og-adopsjon/>, lest 03.05.2011.

Språkrådet. *Språkstatus 2010: Kunnskap frå elleve språkpolitiske område*. Språkrådet, 2010, <http://sprakrad.no/upload/Spr%c3%a5kstatus%202010.pdf>, 25, lest 29.04.2011.

Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen. *Klarspråkstestet*. <http://www.sprakradet.se/testet/>, lest 29.04.2011.

Språkrådet: Institutet för språk och folkminnen. *Språklagen som lagtext*. Språkrådet, 2009, <http://www.sprakradet.se/4819>, lest 29.04.2011.

Statistisk sentralbyrå (SSB). *Demografisk bilde av norske barn*. SSB, 2010, [http://www.ssb.no/emner/02/barn\\_og\\_unge/2009/bef/](http://www.ssb.no/emner/02/barn_og_unge/2009/bef/), lest 29.04.2011.

Statistisk sentralbyrå (SSB). *Stabile fødselstall*. SSB, 2011, <http://www.ssb.no/emner/02/02/10/fodte/>, lest 29.04.2011.

Sundby, Nils Kristian. *Om normer*. Oslo: Universitetsforlaget, 1978.

Svennevig, Jan. "Abudction as a methodological approach to the study of spoken interaction". *NORskrift: Tidsskrift for nordisk språk og litteratur*. Nr. 103, 2001.

Trygderetten. *Om Trygderetten*. [http://www.trygderetten.no/ikbViewer/page/om?p\\_lang=2](http://www.trygderetten.no/ikbViewer/page/om?p_lang=2), lest 29.04.2011.

Tønnesson, Johan L. *Hva er sakprosa*. Oslo: Universitetsforlaget, 2008.

Tønnesson, Johan L. *Tekst som partitur eller Historievitenskap som kommunikasjon: Nærlesning av fire historikertekster skrevet for skrevet for ulike lesergrupper*. Dr. Art-avhandling: UiO, 2003.

Vatvedt Fjeld, Ruth. "Å gjøre lovtekster klarere". I *Forståeleg språk for alle: Rapport frå ein nordisk konferanse om klarspråk*. Fretland, Jan Olav, Hovdenak, Marit (red.). Oslo: Norsk språkråd, 2005.

Veum, Aslaug. *Avisas andlet: Førstesida som tekst og diskurs Dagbladet 1925-1995*. Ph.d-avhandling: UiO, 2008.

Vaage, Odd Frank (SSB). *Kultur og mediebruk i forandring: Bruk av kulturtilbud og massemedier fra 1991 til 2006*. SSB, 2007, [http://www.ssb.no/emner/07/02/sa95/sa\\_95.pdf](http://www.ssb.no/emner/07/02/sa95/sa_95.pdf), lest 29.04.2011.

# FOLKETRYGDEN

Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor.

Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver

# Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon

## Informasjon

### Foreldrepenger

Foreldrepenger kan gis til barnets mor og far ved fødsel og ved adopsjon av barn under 15 år.

### Opptjening

Foreldrepenger tjenes opp ved å ha vært i arbeid, med pensjonsgivende inntekt, i minst seks av de siste ti månedene før vedkommende skal ha foreldrepenger. Likestilt med å ha vært i arbeid er perioder med sykepenger, svangerskapspenger, foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon, pleiepenger, dagpenger under arbeidsløshet, dagpenger ved militær- og sivilteneste og lønn under utdanningspermisjon eller etterlønn fra arbeidsgiver.

Arbeidsforhold i et annet EØS-land kan legges sammen med et senere arbeidsforhold i Norge.

### Foreldrepengenes størrelse

Foreldrepenger beregnes på samme måte som sykepenger. Det gis ikke foreldrepenger for inntekt over seks ganger folketrygdens grunnbeløp. Inntektsopplysninger må dokumenteres. For **arbeidstakere** beregnes foreldrepenger som hovedregel etter inntekten de siste fire ukene før permisjonen starter. Inntektsgrunnlaget blir likevel vurdert konkret i hvert tilfelle. For **selvstendig næringsdrivende** og **frilansere** beregnes foreldrepenger som hovedregel på grunnlag av gjennomsnittet av den pensjonsgivende inntekten for de siste tre årene

### Stønadsperioden

Foreldrepenger ved fødsel kan gis i til sammen 46 uker med 100 prosent dekningsgrad eller 56 uker med 80 prosent dekningsgrad hvis barnet er født 1. juli 2009 eller senere. Hvis barnet er født før 1. juli 2009 er periodene 44 uker eller 54 uker. Foreldrepenger ved adopsjon gis i 43 (53) uker hvis dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli 2009 eller senere. Hvis dato for omsorgsovertakelsen er før 1. juli 2009 er periodene 41 eller 51 uker. Mor og far må velge samme dekningsgrad, og denne gjelder for hele perioden. Hvis 80 prosent dekning velges, kan den samlede utbetalingen av foreldrepengene bli litt lavere enn om full dekning er valgt.

Med unntak av tre uker før og seks uker etter fødselen, samt fedrekvote til far, kan foreldrene dele stønadsperioden.

Far kan ta ut foreldrepenger som ikke er fedrekvote i opptil 37 eller 47 uker, avhengig av valgt dekningsgrad hvis fødselen eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere. Hvis dato for omsorgsovertakelsen er før 1. juli 2009 er periodene 29 eller 39 uker. Dette gjelder bare hvis mor:

- går ut i arbeid,
- tar offentlig godkjent utdanning på heltid, eventuelt kombinerer utdanning og arbeid som i sum gir heltid,
- på grunn av sykdom eller skade er helt avhengig av hjelp til å ta seg av barnet,
- er innlagt i helseinstitusjon og ikke kan ta seg av barnet.
- deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere hvis fødselen eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli 2009 eller senere.

- deltar i kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne hvis fødselen eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli 2009 eller senere.

Hvis mor arbeider deltid, mindre enn 75 prosent, blir farens foreldrepenger redusert tilsvarende reduksjonen i morens stillingsdel.

### Fedrekvote

Hvis barnet er født 1. juli eller senere eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere er ti uker av stønadsperioden forbeholdt far når begge foreldrene har opptjent rett til foreldrepenger og mor har arbeidet minst 50 prosent stilling i opptjeningstiden. Hvis barnet er født før 1. juli eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er før 1. juli 2009 er seks uker forbeholdt faren. Fedrekvoten kan tidligst tas ut seks uker etter fødselen (unntak ved flerbarnsfødsel). Det stilles ikke noe krav til mors yrkesaktivitet eller lignende når far tar ut fedrekvoten.

Fedrekvoten kan utsettes eller tas ut gradert (se nedenfor om Utsettelse og Graderte foreldrepenger). Far må gi melding til NAV lokalt om dette i god tid før mors siste stønadsdag utløper, slik at ikke stønadsdager går tapt. Dersom far har rett til fedrekvoten, men ikke ønsker den, kan ikke mor få disse ukene

### Flerbarnsfødsel- /adopsjon

Stønadsperioden forlenges med 5 eller 7 uker, avhengig av valgt dekningsgrad, for hvert barn mer enn ett. Foreldrene kan ta ut foreldrepenger samtidig i denne perioden.

### Utsettelse av stønadsperioden

Foreldrepenger løper i utgangspunktet sammenhengende. Perioden kan likevel utsettes hvis den som mottar foreldrepenger har lovbestemt ferie, på grunn av sykdom eller skade er helt avhengig av hjelp til å ta seg av barnet, er innlagt i helseinstitusjon eller barnet er innlagt i helseinstitusjon. Utsettelse kan også gis ved fulltidsarbeid. Det må inngås avtale med arbeidsgiver. Fastsatt skjema for dette kan hentes på **www.nav.no**, eller fås på NAV lokalt. Det er viktig at avtalen blir sendt til NAV lokalt i god tid før utsettelsen, slik at ikke stønadsdager går tapt. Dersom far søker om utsettelse av fedrekvoten, må han gjøre det før morens siste stønadsdag. Dersom du får nytt barn før stønadsperioden for det første barnet er brukt opp, mister du retten til å ta ut de ubrukte ukene for det første barnet.

### Graderte foreldrepenger

Foreldrene kan velge å ta ut foreldrepenger i kombinasjon med arbeid for å oppnå en lengre stønadsperiode. Det må inngås avtale med arbeidsgiver som angir perioden som skal benyttes til gradert uttak, samt stillingsprosenten. Selvstendig næringsdrivende og frilansere inngår avtale med NAV lokalt. Ved inngåelsen av avtalene benyttes fastsatte blanketter. Disse kan hentes på **www.nav.no** eller fås ved henvendelse til NAV lokalt.

### Engangsstønad ved fødsel og adopsjon

Engangsstønad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i folketrygden. Stønaden gis per fødte eller adopterte barn.

Asylsøkere har ikke rett til engangsstønad når fødselen skjer før datoen for vedtak om asyl eller annen oppholds-

## Generell informasjon

### Feriepenger av foreldrepenger ved fødsel og adopsjon

Arbeidstakere kan få feriepenger av utbetalte foreldrepenger for de første 12 (15) ukene av stønadsperioden. Dersom begge foreldrene mottar foreldrepenger samtidig, fordeles feriepengeukene mellom foreldrene. Feriepenger utbetales i slutten av mai måned påfølgende år.

### Ferietillegg

Arbeidsledige kvinner som føder barn, kan få ferietillegg på 9,5% tillagt dagpengene når grunnlaget for foreldrepenger fastsettes. Andre som er arbeidsledige når de går ut i permisjon, omfattes ikke av særberegningen og får et eventuelt ferietillegg av ytelsen utbetalt i januar måned påfølgende år.

### Frist for framsettelse av krav

Foreldrepenger gis for opptil tre måneder før den måneden da kravet blir satt fram. Dersom kravet settes fram senere enn dette i forhold til stønadsperiodens start, blir utbetalingen tilsvarende redusert. Dette gjelder også i forhold til arbeidsgiverens refusjonskrav når arbeidsgiveren utbetaler lønn.

Krav om engangsstønad må settes fram innen seks måneder etter at barnet ble født eller omsorgen ble overtatt.

### Mer informasjon?

Mer utfyllende opplysninger kan du få på NAV lokalt. Se også vår hjemmeside: **[www.nav.no](http://www.nav.no)**.

## Veiledning for utfylling av blanketten

Blanketten må fylles ut så nøyaktig som mulig, slik at NAV lokalt skal kunne behandle søknaden og fatte riktig vedtak.

**Felt 1.1** Dersom fødselen ikke har funnet sted, oppgi termindato. Datoen må dokumenteres fra lege/jordmor. Terminbekreftelsen må være utstedt etter 26. svangerskapsuke.

Fødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser fra folketrygden.

**Felt 1.3** Oppgi barnets fødselsdato og dato for når omsorgen for barnet overtas. Ved adopsjon fra utlandet regnes som regel omsorgsovertakelsen å finne sted når foreldrene kommer til Norge sammen med barnet, og de har den daglige omsorgen for det. Skjer omsorgsovertakelsen under opphold i utlandet, oppgis dato fra adopsjonspapirene. Omsorgsovertakelsen må dokumenteres.

**Felt 2.1** Det skal krysses av i dette feltet ved alle former for deling av perioden, også når far kun skal ta ut fedrekvoten og mor skal ha resten av perioden.

**Felt 2.4** Selv om foreldrene ikke bor sammen og mor har aleneomsorgen for barnet, kan far likevel få fedrekvoten hvis foreldrene er enige om dette. Far må da ha den daglige omsorgen for barnet i disse ukene. Feltet 2.1. kan da benyttes.

**Felt 2.5** Årsaker: For eksempel at en av foreldrene ikke har opptjent rett til foreldrepenger eller ikke benytter seg av retten.

**Felt 3** Personopplysninger må alltid oppgis for begge foreldrene. Opplysninger om opphold i landet er til hjelp for å avgjøre om du/dere er medlemmer i folketrygden som er et vilkår for rett til foreldrepenger og engangsstønad.

**Felt 4** Opplysninger om yrkesaktivitet og inntekt må alltid oppgis for begge foreldrene slik at retten til foreldrepenger kan vurderes og ytelsen beregnes. Stillingsprosenten settes i forhold til full tid i ditt yrke. Til og med dato for arbeidsforholdet oppgis bare hvis arbeidsforholdet har opphørt. Oppgitt inntekt må dokumenteres (lønnslipp, kopi av selvangivelse, næringsoppgave eller lignende) i tillegg til opplysninger fra arbeidsgiver på egen blankett.

Ved avkrysning i feltet Annet oppgi hva slags inntekt (sykepenger, dagpenger mv.) i felt 7.

Ved krav om engangsstønad oppgis de samme opplysninger dersom det har vært yrkesaktivitet i tiden før fødselen/adopsjonen.

**Felt 5.2** Her føres opp avtalt dato med arbeidsgiver for oppstart av permisjonen. I praksis avtales som oftest permisjon tre uker før termindato.

**Feltene 5.3 – 5.6** Feltene fylles ut dersom dere har planer om avbrudd i perioden på grunn av ferie eller arbeid eller har planlagt når far skal ha fedrekvoten. Opplysningene har betydning for beregning av stønadsperiodens sluttidspunkt. Det er også anledning til å gi melding om dette i løpet av stønadsperioden. Foreldrepenger kan ikke gis utover tre år etter fødsel/adopsjon.

**Felt 6** Fars rett til foreldrepenger utover fedrekvoten er betinget av hva mor gjør. Vi må derfor ha eksakte opplysninger om dette. Opplysningene må dokumenteres.

# FOLKETRYGDEN

Kravet skal sendes NAV lokalt der du bor.

Krav skal settes fram selv om du/dere mottar full lønn fra arbeidsgiver

## Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon

### 1 Krav om

1.1 Foreldrepenger fødsel <input type="checkbox"/>	Termin dato (attest fra lege/fødselsmor må vedlegges) dag, mnd., år	Skjedde fødselen i hjemmet/under transport <input type="checkbox"/> Ja	Antall barn
1.2 Engangsstønad <input type="checkbox"/>			
1.3 Foreldrepenger adopsjon <input type="checkbox"/>	Fødselsdato dag, mnd., år	Dato for omsorgsovertakelsen dag, mnd., år (må dokumenteres)	Antall barn
1.4 Engangsstønad <input type="checkbox"/>			

### 2 Hvem kravet gjelder for

#### For NAV lokalt

2.1 Begge foreldre (Se informasjon til felt 5.3 - 5.6) <input type="checkbox"/>	2.2 Bare mor <input type="checkbox"/>	2.3 Bare far <input type="checkbox"/>	Mottatt dato	Krav reg EDB
Årsak til at dere ikke skal dele perioden (Krysset av for bare mor eller far)			Enhetsnr.	
2.4 Aleneomsorg <input type="checkbox"/>	2. 5 Annet (oppgi årsak i felt 7) (Se orienteringen) <input type="checkbox"/>			

### 3 Personopplysninger (skal alltid fylles ut for både mor og far)

Må vurderes nærmere

3.1 Mor/Etternavn, fornavn		3.2 Fødselsnummer (11 siffer)		Medlemskap i folketrygden <input type="checkbox"/>
3.3 Boligadresse		3.4 Telefonnummer		
3.5 Postnummer og poststed		3.6 Bokommune		
3.7 Oppholder du deg i Norge? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 md.? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis <b>nei</b> , vil du oppholde deg her sammenhengende i mer enn 12 md.? Redegjør i felt 7.	Er du asylsøker? Hvis <b>ja</b> , redegjør i felt 7. Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
3.8 Far/Etternavn, fornavn		3.9 Fødselsnummer (11 siffer)		
3.10 Boligadresse		3.11 Telefonnummer		
3.12 Postnummer og poststed		3.13 Bokommune		
3.14 Oppholder du deg i Norge? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 md.? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Hvis <b>nei</b> , vil du oppholde deg her sammenhengende i mer enn 12 md.? Redegjør i felt 7.	Er du asylsøker? Hvis <b>ja</b> , redegjør i felt 7. Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	


### 4 Arbeid og inntekt (fylles ut for mor og far) (inntektsopplysninger må dokumenteres)

4.1 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til:				Inntektsopplysninger kontrollert <input type="checkbox"/>
4.2 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet		4.3 Stillings-% av full tid	4.4 Perioden f.o.m. - t.o.m.	
4.5 Oppgi bruttoinntekt fra <input type="checkbox"/> Arbeid <input type="checkbox"/> Næring <input type="checkbox"/> Annet per <input type="checkbox"/> Uke <input type="checkbox"/> 14 dg. <input type="checkbox"/> Måned Kr				Arbeids- og inntektsopplysninger kontrollert <input type="checkbox"/>
4.6 Utbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjonen? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei				
4.7 Hvis <b>nei</b> , oppgi kontonummer som beløpet/beløpene skal overføres til   Kontonummer (Samme som for andre ytelser fra NAV)				



4.8 Stilling/annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før fars del av stønadsperioden tar til:		Refusjonskrav fra arbeidsgiver?
4.9 Arbeidsgiverens navn og adresse/egen næringsvirksomhet	4.10 Perioden f.o.m. - t.o.m.	
4.11 Oppgi bruttoinntekt fra <input type="checkbox"/> Arbeid <input type="checkbox"/> Næring <input type="checkbox"/> Annet   per <input type="checkbox"/> Uke <input type="checkbox"/> 14 dg. <input type="checkbox"/> Måned   Kr		
4.12 Utbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjonen? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei		
4.13 Hvis <b>nei</b> , oppgi kontonummer som beløpet/beløpene skal overføres til       Kontonummer		

## 5 Stønadsperioden

5.1 Valg av dekningsgrad (sett kryss i ett av feltene) <input type="checkbox"/> 100 % <input type="checkbox"/> 80 %		Valg av prosentsats gjelder for begge foreldrene og er bindende for hele perioden	Dekningsgrad	
5.2 Permisjonen starter: (Dag, måned, år)				
Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden 			Vilkår for utsettelse oppfylt?	
5.3 Ferie	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.		
5.4 Arbeid full tid	Mor f.o.m.- t.o.m.	Far f.o.m.- t.o.m.		
5.5 Arbeid deltid	Mor f.o.m.- t.o.m.	% av full tid	Far f.o.m.- t.o.m.	% av full tid
5.6 Fedrekvote	Far f.o.m.- t.o.m.		Fedrekvote. Mor 50 % stilling før permisjonen?	

## 6 Når far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekvote.

### Opplysninger om mors aktivitet: (må dokumenteres)

6.1 Mor går ut i arbeid	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> % av full stilling	6.2 Mor tar utdanning på heltid	<input type="checkbox"/>	6.3 Mor tar utdanning i kombinasjon med arbeid	<input type="checkbox"/>	Aktivitetskrav til mor oppfylt?
Andre forhold som medfører omsorgsbehov for barnet	6.4 Mor deltar i introduksjonsprogram for nyankomne innvandrere	<input type="checkbox"/>	6.5 Mor deltar i kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne		<input type="checkbox"/>	
	6.6 Sykdom / innleggelse	<input type="checkbox"/>	6.7 Dødsfall		<input type="checkbox"/>	

## 7 Tilleggsopplysninger

Her kan du/dere gi utfyllende opplysninger. Om nødvendig bruk eget ark.

## 8 Erklæring og underskrift

Jeg/Vi forplikter meg/oss å gi beskjed dersom det i løpet av stønadsperioden skjer endringer som har betydning for stønadsretten og ytelsens størrelse. Denne plikten følger av folketrygdloven § 21-6 og §21-7. <i>Slike forhold kan for eksempel være at jeg/vi:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• begynner i arbeid helt eller delvis</li> <li>• påbegynner/gjenopptar utdanning</li> <li>• ønsker at foreldrepengene skal utsettes ved avvikling av lovbestemt ferie</li> <li>• ikke lenger har omsorg for barnet</li> </ul>		Jeg/Vi er klar over at hvis jeg/vi gir uriktige opplysninger eller holder tilbake opplysninger av betydning for retten til stønad, kan <ul style="list-style-type: none"> <li>• foreldrepengene holdes tilbake</li> <li>• for meget utbetalt stønad kreves tilbake</li> <li>• dette medføre straffeansvar</li> </ul> Jeg/Vi har gjort oss kjent med den medfølgende informasjonen	
Skal begge foreldre ha foreldrepenger, kreves det underskrift av begge. Dette gjelder også uttak av fedrekvote.			
8.1 Mor Dato og underskrift		8.2 Far Dato og underskrift	



## 1 Opplysninger om informanten

- Hvor gammel er du?
- Utdannelse og yrke?
- Lese- eller skrivevansker?
- Er du vant til å bruke internett til å finne informasjon?
- Hvordan pleier du å søke etter informasjon? Google, direkte inn på nettstedet eller andre ting?
- Skiller måten du leter etter informasjon fra det offentlige seg fra andre ting, for eksempel jobber eller musikk? Hvordan?
- Hvilke andre måter bruker du for å få tak i informasjon? For eksempel telefon, oppsøke kontor, spørre andre?
- Hvilke erfaringer har du med NAV fra før?

Har du fylt ut dette eller lignende skjemaer før? Hvis ja, hva syntes du om det da?

Hva gjorde du hvis det var noe du ikke fikk til?

Brukte du informasjon fra nettstedet, eller fant du informasjon andre steder?

- Hvilke erfaringer med nettstedet?
- Hva syntes du da?
- Hva synes du fungerer godt nå?
- Hva fungerer ikke?

## 2 Om nettsiden (Etter fri leting)

- Avklare på hvilke premisser den enkelte leter etter informasjon
- Forsiden: Hva synes du, hva er førsteinntrykket ditt?
  - Farger, bilder, tekstmengde?
  - Hva ser du først?
  - Hvordan ser du hvilken informasjon som ligger hvor?
  - Hvordan ser du om du er på riktig side med tanke på hva du er på jakt etter?
  - Hvordan er oppbygningen av de ulike sidene?

Når du klikker deg videre fra forsiden:

- Hvorfor klikket du der?
- Hvordan skjønner du hvor du er på nettstedet du er og hvor du burde gå for å finne informasjonen?
- Hva bruker du av venstremeny, rullgardinsmeny, brødsmulesti og «les mer om»-høyremeny?
- Hvor lenge leter du på en side før du klikker videre eller tilbake?
- Hvor på siden ser du om du har kommet riktig?
- Hvordan leter du på en side, etter bilder, symboler, overskrifter, mengde tekst eller annet?

### **3 Om informasjonstekstene (Etter lesing på papir)**

- Les gjennom informasjonstekstene, sett eventuelt strek eller ring hvis du finner noe du reagerer på.
- Hva legger du merke til først? Hvor er det? Hva synes du om det?
- Hva synes du om hvordan teksten er bygd opp i avsnitt?
- Hvilken rekkefølge kommer informasjonen i?
- Hvordan passer dette med det du synes er viktigst og mindre viktig?
- Når er et avsnitt for langt?
- Hva synes du om overskriftene?
- Er det noen ord eller begreper du synes er vanskelige eller ikke skjønner? Hvilke er det?
- Var det noe du synes var vanskelig eller rart? Hva og hvorfor?
- Er det andre ting ved teksten du merker deg som bra eller dårlig?

#### **4 Om skjemaet (Etter utfylling på papir)**

- Prøv å fylle ut skjemaet, sett strek eller ring hvis du finner noe du reagerer på.
  - Hvis det er noe du ikke vil eller kan fylle ut, for eksempel fødselsnummer eller termin dato, la det stå åpent.
  - Hva legger du merke til først? Hvor er det? Hva synes du om det?
  - Hvilken rekkefølge kommer spørsmålene i?
  - Hvordan passer dette med det du synes er viktigst og mindre viktig?
  - Hva synes du om beskrivelsene av hva du skal gjøre?
- 
- Er det noe som er vanskelig eller rart? Hva er det? Hva står det om det i orienteringen?
  - Er det andre ting ved teksten du merker deg som bra eller dårlig?
  - Er det noe du har merket deg som vi ikke har snakket om?
- 
- Hva synes du om sammenhengen mellom informasjonstekstene, veiledningen og skjemaet? Hva får du ut av den når du lurte på noe med skjemaet?
  - Hvordan fungerer henvisningene i skjemaet til punktene i veiledningsteksten?
  - Hva tror du tekstene er ment å gjøre? Skal de informere om ordningene, veilede i utfyllingen, opplyse om regelverk eller andre ting?

## **Intervjuguide NAV**

- Navn? (Evt. anonym.)
- Stilling? (Bakgrunn?)
- Hva er din jobb med dette skjemaet? Fagansvarlig for området – hva er dennes rolle?
- Er dere flere som jobber med dette skjemaet? Hvordan jobber dere sammen om det?  
Ulike roller?

## **Skjemaet**

- Når ble skjemaet laget?
- Når ble det sist revidert?
- Hva var endringene?
- Hva er foranledninger for revisjoner?
- Hvor ofte pleier dere å revidere skjemaer?
- Hvordan foregår utformingen av et skjema? (Seksjon for informasjonstjenester -  
Hvilke innspill pleier de å gi? Hvilken rolle spiller de? Andre?)
- Hva mener du er kriteriene for et velfungerende skjema?
- Skjemaet og tekstene skal jo leses av mange forskjellige typer mennesker. Hvem er det dere skriver tekstene for?  
Hvilke tanker om målgruppen? Forestiller dere dere en spesiell leser?
- Hvordan utformer dere skjemaet med tanke på at det skal brukes både på nett og papir? Spesielle hensyn?

## **Relasjon til informasjonstekstene**

- Hva er sammenhengen mellom de tre informasjonstekstene?
- Hva er de ulike tekstenes funksjoner? Har de ulike formål? Hvilke?
- Hvorfor har dere satt opp tekstene som dere har gjort?  
Prioriteringer viktig – ikke viktig, regelverk?

- Tenker du at disse tekstene er de første informasjonstekstene de leser om skjemaet, eller forventes det at de har lest på nettet eller i brosjyrer først?
- Hvilke føringer og regler må dere forholde dere til når dere utarbeider et skjema? Lovbestemt, virksomhetsbestemt, annet? Hvordan gjør dere dette praktisk?

### **Relasjon til nettet**

- Har du noe med informasjonstekstene på nettstedet å gjøre? Hvordan fungerer utformingen av disse? Hva er fagansvarligs rolle her?

### **Relasjon til brukerne**

- Har dere gjennomført brukerundersøkelser eller andre ting for å få tilbakemeldinger på skjemaet?
- Hvilke tilbakemeldinger har dere fått på skjemaet?
- Pleier dere å få mange innspill på skjemaet?
- Hva synes du om dem?
- Hva gjør dere med evt tilbakemeldinger?

### **Fra informantene**

- En del av informantene mine synes det er vanskelig å få oversikt over regelverket og hvilke ordninger som er aktuelle for dem. Hvordan har dere lagt opp informasjonstekstene for å sikre at leserne blir tilstrekkelig informert?
- Hvorfor står feltene for NAV lokalt i skjemaet som brukerne skal fylle ut?
- Den tredje informasjonsteksten heter “Veiledning for utfylling av blanketten”? Er blankett noe annet enn skjema?
- Dere opplyser ikke om den videre saksgangen i informasjonstekstene. Hvorfor ikke det? (Dette gjøres i andre skjemaer, som støtte til gjenlevende ved dødsfall.)
- Hvorfor viser felt 2.1 til punktene 5.3-5.6 i orienteringen, og ikke punkt 2.1?
- Hvor lenge skal dere ha informasjon om 1. juli-regelendringene? Det står at man må søke om stønaden innen 6 mnd. etter fødsel, og disse seks månedene er jo omme?

## Annet

- Etter felles ekteskapslov med barn av likeforeldres samme juridiske retter som barn i far /mor-konstellasjonen? Ordbruk og begreper i den sammenheng? Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet skriver at de anbefaler å bruke betegnelsen *medmor* jevnstilt med dagens *farskap*?

## **Fritt informert samtykke**

Intervjuer og intervjuobjekt er innforstått med og enige om at:

- \* Intervjuene blir tatt opp
- \* Informasjonen som innhentes vil bli brukt i en mastergradsavhandling ved Universitetet i Oslo og kan brukes i publiseringen av avhandlingen
- \* Informasjonen som innhentes vil bli behandlet i henhold til vitenskapelige standarder og etiske retningslinjer for forskning
- \* Intervjuobjektene er sikret full anonymitet dersom dette ønskes
- \* Intervjuobjektene har mulighet til å uten konsekvenser trekke seg fra deltakelse i prosjektet hvis og når de selv måtte ønske det
- \* Intervjuobjektene blir gitt anledning til sitatsjekk

Oslo \_\_\_\_\_

Iris Alice Vigerust Furu \_\_\_\_\_

Samtykket er utarbeidet etter retningslinjer fra De nasjonale forskningsetiske komiteer. Fossheim, Hallvard J.: "Informert samtykke" (Sist oppdatert: 22. juni 2009). De nasjonale forskningsetiske komiteer. [Online]. Tilgjengelig på <http://etikkom.no/no/FBIB/Temaer/Personvern-og-ansvar-for-den-enkelte/Informert-samtykke/>. [Lastet 25.februar 2010].

K1

I: Sånn, da tar vi opp. Skal vi se, alder, hva er det?

K1: 29.

I: Yrke og utdanning?

K1: Jeg er utdanna faglærer i praktiske estetiske fag-

I: Jeg skal bare ta den litt nærmere. Ja?

K1: Med fordypning i musikk. Har jobba i barnehage til jeg ble sykemeldt et år, og nå går jeg på rehabiliteringspenger.

I: Skal vi se. Har du noen lese- eller skrivevansker som gjør at du kanskje trenger mer tid å lese på?

K1: Ja, jeg har spesifikke lese- og skrivevansker, eller noe sånt. Men mest på lesetempo og sånt. At det tar lenger tid å sette seg inn i ting og, ja.

I: Skal jeg spørre deg om Internett. Er du vant til å bruke Internett til å liksom leite etter eller finne informasjon?

K1: Ja, det vil jeg si.

I: Merker du at det er noen forskjell på hvordan du leiter etter offentlig informasjon i forhold til for eksempel søke jobb eller laste ned musikk eller, bruker du Internett på en annen måte da?

K1: Jeg prøver, jeg går jo enten mer spesifikt inn på Bergen kommune sine sider eller NAV sine sider eller, kanskje ellers ville jeg begynt med et friskøk eller-

I: En søkemotor, noe à la det-

K1: Ja. Men og, jeg går gjerne inn i, på NAV sine sider eller Bergen kommune sine, og så søker jeg i lesefeltet for å prøve å, nei, i søkefeltet der for å prøve å ikke bruke for lang tid på å prøve å finne fram.

I: Ja, for å komme rett til den informasjonen du trenger der?

K1: Ja, det synes jeg går greit på Bergen kommune sin side, men på NAV får jeg opp veldig mange alternativ.

I: Hvis du søker etter ett ord, for eksempel?

K1: Ja, hvis jeg søker etter ... Så det er litt vanskelig å gjøre spesifikke søk der.

I: I tillegg, når du skal finne etter offentlig informasjon. Pleier du å bruke nettet først og fremst da, eller bruker du andre ting og? For eksempel telefon, gå på kontoret eller spørre andre?



K1: Prøver først og fremst å bruke nett, men ... Ja, å sende mail eller, hvis jeg allerede er i kontakt med dem fra før. Kan ofte være litt vanskelig å komme gjennom på telefon og sånn, men det går jo an å ringe og spørre. Prøve å komme gjennom.

I: OK. Du har jo tidligere erfaring med NAV fra før. Og du har fylt ut lignende eller det samme skjemaet før.

K1: Ja.

I: Husker du hva du syntes om det da?

K1: Jeg tror jeg brukte ganske lang tid på å sette meg inn i det, men når jeg søkte om for eksempel fødselspenger og sånn, så hadde jeg jo vært student. Så da fikk jeg det vel gjerne gjennom Lånekassa. Tror jeg? Fikk stipend gjennom Lånekassa. Og jeg fikk kanskje sånn engangsstønad. Tror jeg. Da tror jeg kanskje det var et eget skjema.

I: Et annet-

K1: For engangsstønad.

I: Husker du om det var noe du ikke fikk til eller at du syntes det var rart eller noe sånt, som du måtte ha hjelp til da?

K1: Jeg bruker ofte å spørre, på en måte, for eksempel min mann om hvordan det skal fylles ut og sånn og om han er enig i at det skal være sånn eller sånn, og leser grundig gjennom vedleggene som er med og ... Så ofte kan det være litt vanskelig å vite hva slags eller hvor mye dokumentasjon du må ha og sånn. Men når man har gjort det en gang går det jo litt raskere neste gang.

I: Husker du om du brukte nettsidene til NAV? Om du var inne der i lignende situasjoner eller andre situasjoner?

K1: Med sykepengene og sånn så får jeg jo papira utskrevet hos legen, med vedlegg. Så da har jeg vel ikke akkurat vært inne på nett. Jeg har kanskje mest brukt kanskje nett for å sjekke ut hva slags rettigheter jeg har eller hvis jeg lurte på ting til det skjemaet jeg har fått. Også i noen tilfeller gått inn på nett og begynt å fylle ut skjemaet, og så mangla en opplysning eller sånn, og kanskje ikke fått lagra det. Eller fylt det halvveis ut og så har ikke jeg hatt printer også har jeg måttet få skrevet det ut også begynt å fylle det ut på nytt, og *det* har vært litt sånn irriterende. Men det er vel sånn at man fortsatt må skrive ut skjema og fylle de ut. Jeg skulle ønske det gikk an å bare fylle de ut på nett og så sende det, og så ferdig med det, og så heller sende, ettersende dokumentasjon. Men de liker vel kanskje å få alt i ett.

I: Men du kan fylle ut den der på dataen, også skrive det ut og sende. Hadde du foretrukket å gjøre det sånn? I stedet for å ha det på papir?

K1: Ja. Jeg liker ofte å skrive på dataen, for da kan jeg rette fram og tilbake, i stedet for å ... Sant, jeg skriver gjerne feil eller, sånn oftere enn andre folk, som ikke har lese- og skrivevansker. Det kan jo være lettere å fylle ut på nett, og så når jeg er fornøyd med det, så printe det ut. Men ikke hvis det betyr at jeg ikke kan lagre det, mellomlagre det og hente, sjekke ut resten av informasjonen og så må jeg å fylle, begynne på nytt igjen. Da er det jo mer tungvint.

I: At du må gjøre alt på en gang, tenker du?

K1: Ja. Det, jeg liker best å ta det, jobbe med det og så legge det vekk, og så jobbe med det igjen.

I: Ja, ta det litt og litt?

K1: Ja.

I: Den nettsida, når du leiter der, leser informasjon. Liker du det nettstedet? Synes du det fungerer godt å finne den informasjonen du trenger?

K1: Etterhvert som jeg er blitt litt kjent med den så, så er det jo gjerne lettere å finne fram. Men, ja, det var noe trøbbel, når jeg for eksempel skulle legge inn, @ - \*Forstyrrelse fra et barn\*

I: Skal vi ta en pause?

K1: Neida. Legge inn sånn her CV, så kunne jeg ikke ta en allerede ferdig CV som jeg hadde på Finn og så legge den inn hos NAV. Da måtte jeg flytte informasjonen derfra eller skrive det på nytt, og det var jo ganske, eller for meg da, som var, hadde senebetennelse og sånn, veldig dumt, at du ikke kunne bare bruke en CV som du hadde. NAV *må* ha et standardformat der de skal ha all informasjonen inni.

I: Så du må legge inn den på nytt?

K1: Så den måtte jeg liksom bare legge inn igjen på nytt. I stedet for å bruke en CV som jeg allerede hadde. Det kunne jo vært ønskelig.

I: Men sånn som, du snakket som at du brukte søkefeltet og sånn, til å leite på ... Spesielle ord, eller?

K1: Ja. Hvis jeg ikke veit akkurat hvor jeg skal, at jeg skal inn på mi side, eller sånn ... Der som jeg har vært, de linkene som jeg har vært og brukt og sånn før, det synes jeg generelt sett er greiere å finne fram til. Hvis plutselig nettsida er forandra eller noe sånn, så bruker jeg jo lenger tid.

I: Ja.

K1: Men det er nok noe tungvint.

I: Synes du, når du leiter inne på nettsida. Pleier du å bruke den menyen som ligger til venstre, eller de fanene som ligger opp i midten, eller flere ting samtidig eller ...

K1: Ja, hvis jeg veit akkurat hvor jeg *skal*, så går jeg jo kanskje på forsida og så går jeg, klikker jeg meg inn på ... Hvis jeg skal ha om jobb, så tar jeg på den jobbfana, eller “Arbeid”-fana. Og så finner jeg fram det, så det er jo ...

I: Så du bruker de fanene i, oppe?

K1: Ja, og de linkene på sida.

I: Ja.

K1: Og til de “Relatert informasjon”-linkene, sånne som ligger på, til høyre.

I: Så du bruker flere av dem samtidig?

K1: Ja.

I: Synes du det er, merker du hvor du er på nettstedet, eller blar du mye sånn fram og tilbake for å finne ut hvor du har gått til, eller-

K1: Jeg havner gjerne tilbake igjen på ei side som jeg har vært, for det går litt sånn i sirkel av og til. Selv om jeg ikke har, kanskje har tenkt det, så ... Ja.

I: At du går inn på ei ny side og så merker du at du har vært der fra før?

K1: Ja, at hvis du har lest om et tema, så ligger de litt, så ligger de på, både til høyre og til venstre og, så plutselig har jeg, kommer jeg inn på ei side som jeg har vært på før. *Trur eg*. Ja.

I: Tenker du at du ser den samme informasjonen flere steder?

K1: Ja, den er litt sånn i forskjellige ... Først punktvis, og så fordypa og så, ja ... Tidligere når vi har søkt om fødselspenger og sånn, kan jeg ikke huske at jeg brukte nettsidene. Da kan jeg huske at jeg fikk skjemaet og sånn. Men de har jo prøvd å oppdatere etterhvert, men det er jo mye informasjon som skal samles på en plass. Så jeg skjønner jo at det ... Ja.

I: Stort nettsted?

K1: Ja.

I: Hva synes du om hva sidene heter? Når du klikker på ei lenke, for eksempel. Heter den det du liksom tenker at den burde hete i forhold til hva som ligger der, eller kunne den hatt andre navn, eller ...

K1: Jeg ender ofte opp med kanskje den der alfabetiske lista, kanskje, for å finne fram til, hvis jeg har rota det vekk, finne tilbake. Eller søke. De snarveiene her opp har jeg og brukt. Men nå var det vel ikke det du spurte om, du spurte om navnene. Jeg har ikke tenkt noe sånn ...

Kanskje ikke så opptatt av det, @.

I: Nei. Kan du si noe om-

K1: Men det kunne jo godt ha vært alfabetisk, for eksempel.

I: I den “Snarvei”-lenkene?

K1: Ja, og de lenkene her på sida. Der er det jo mer sånn ...

I: Tema?

K1: Ja, temabasert. Så man må være kjent der for at det skal kanskje ... \*Forstyrrelse fra et barn\* Kanskje-

I: Skal vi bare ta en liten pause?

\*Pause i opptaket\*

I: Sånn. Vi snakket om hvordan du så på den sida du var kommet til på nettet at du var kommet riktig. Også spurte jeg om hvor lenge du ser på ei side eller leser på ei side før du klikker videre eller klikker tilbake, og hvordan du ser det. Om det er bilder eller farger eller ting som står i overskriften, andre ting.

K1: Ja. Hvor lenge jeg leser det er jo alt etter om jeg bare leiter etter informasjon eller om jeg skal lese grundig gjennom et skjema. Eller, ja. Også, går jo an å se på linken og, hvor jeg er hen og sånn. Og hvis jeg er ute og leiter etter informasjon så går jeg jo gjerne tilbake igjen til forsida eller ei av hovedsidene for å sjekke om det var noe jeg hadde glemt eller som jeg ikke hadde sett første gangen jeg var der eller, ja.

I: Så går du litt sånn fram og tilbake?

K1: Ja, hvis jeg ikke finner det ved første forsøk så går jeg jo tilbake igjen til, ja, hovedsida eller temasida. Ja.

I: Synes du at sidene er like? Altså, er de bygd opp på mye samme måte, eller-

K1: Ja, det synes jeg.

I: Så du slipper liksom å lære deg hvordan sidene er bygd opp? På hvert tema for eksempel, eller at det er noe som bare gjelder for mor og ikke far, eller ...

K1: Når ... Det er ... Du må gjerne holde tunga rett i munnen hvis du skal vite hva slags punkt du er under eller ... Ja, for det har, altså, noen er jo punktvis oppbygd, og andre er mer utfyllende tekst og lenkene ligger inne i teksten og ... Det er jo litt sånn forskjellig.

I: Men sånn som på noen er det jo farger, og det er bilder og sånt. Tror du de gir noe sånn informasjon eller at de skal bidra til at du forstår sidene, eller tror du de er der mest for pynt?

K1: Altså, det meste er jo rødt også er det blå linker, også ... Ja, og de skifter farge når du har brukt ... Det er jo sånn som må ...

I: Og fotografier og sånt som er her, hjelper de til å skjønne om du er på riktig plass, eller-

K1: Jeg har ikke tenkt på det.

I: Du ser kanskje ikke så nøye på de?

K1: Nei. For meg er det masse tekst. Ja. For jeg kunne, jeg liker ofte når det er symbol eller ... At det er mye lettere å håndtere sånn som ... Ja, sånn ... Det er jo stort sett tekstbasert, det er jo litt begge deler.

I: Vi kan ta å snakke litt om den orienteringen. På den tekstdelen av skjemaet, som du skal lese før du begynner å fylle ut, og som skal hjelpe deg underveis i arbeidet med det skjemaet. Så da har du lest gjennom den ...

K1: Ja.

I: Hva tenker du, hva legger du merke til først i disse tekstene? Eller på de arkene?

K1: At det er mye "og" og "men" og ... Ja.

I: "Og" og "men", da tenker du på ...

K1: "Hvis". Eller det er mange forbehold eller det er mange "Hvis det er sånn eller sånn". Altså, de er veldig opptatt av, opphengt i før eller etter 1. juli, @. Jeg skulle ønske at de kanskje kunne laga et skjema som gjaldt for de som var før og et annet skjema som gjaldt for de som var født etterpå.

I: Ja, for det står en sånn "Hvis fødsel er 1. juli eller senere".

K1: Ja, etter en stund ute i teksten så ble jeg veldig opphengt i det. Fordi jeg må lese ganske grundig for at jeg skal få med meg innholdet. Når jeg da prøver å få med meg innholdet så kommer det mye "Hvis", "men", "om", "at", "hvis". Så blir jeg, da må jeg gjerne gå tilbake igjen i teksten, også må jeg lese det på nytt sånn for å få med meg innholdet. Hva det egentlig gjelder.

I: Ja. Sånn fordi du mister tråden, eller noe annet?

K1: Ja. Jeg husket ikke, når jeg leser et stykke så husker jeg ikke hva var det jeg hadde lest om tidligere like godt som en, ja, som en som leser bedre, kanskje. Så for meg er det veldig enkelt hvis, eller enklere hvis det er delt opp, hadde vært delt opp i to skjema. Siden det tydeligvis har vært regelendringer 1. juli.

I: At det ene skjemaet skal gjelde for både før og etter?

K1: Ja, at man kunne velge et skjema for de som er født før og etter, på en måte.

I: Ja, at det var flere skjemaer du velge mellom, så stod det mindre på hvert?

K1: Ja. Og ... Så var det veldig rart å vite hva man skulle fylle ut hvis man skulle søke om engangsstønad. Jeg føler det her skjemaet gjelder for de som søker om foreldrepenger. Om

mye jobb og ... Men hvis man da skal ha engangsstønad fordi man ikke har jobbet, så burde man ikke behøve å fylle ut og orientere seg i et så omfattende skjema.

I: I de orienteringstekstene, det er jo tre stykker. Det er en som heter “Informasjon” i overskriften, og så er det en som heter “Generell informasjon”, og så er det en som heter “Veiledning for utfylling av blanketten”. Og de tre tekstene er alle sammen delt opp i avsnitt med egne overskrifter. Hva synes du om hvordan den teksten er bygd opp i avsnittene? Så, rekkefølgen og hva som er viktig og mindre viktig av informasjon.

K1: ... Først så tenkte jeg kanskje at den generelle informasjonen skulle stå først, men ... At fristen for krav og litt sånn, men man finner jo fram til rett plass. Ja ...

I: Synes du avsnittene er passe lange, er de lette å lese?

K1: Noen av de var jo korte og vel korte, og andre var ganske lange. Og det er kanskje spesielt de som gjaldt før og etter 1. juli, at det, da ble det veldig rotete for meg å orientere og sånne ting.

I: Når du synes du et avsnitt begynner å bli for langt? Eller hva, hvordan merker du det at, at det kommer for mye informasjon?

K1: Det er hvis du kommer, havner midt nedi, også ... Ja, et avsnitt nedi her så var det mange sånne “eller”, “eller”, “også”, “Dette gjelder bare hvis”. Der måtte jeg gå tilbake igjen og sjekke, hva er “dette”?

I: Hva “dette” er for noe?

K1: Ja, for det er, det jo er, det er jo ikke et langt avsnitt egentlig, men det står litt uklart skrevet ... Også, men ... Hadde det her gjeldt meg mye mer, nå følte jeg at de fleste tinga gjaldt ikke det jeg var ute etter å få vite. Da blir det jo og litt sånn, for man må jo likevel sette seg inn i det og lese det for å sjekke at man ikke går glipp av informasjon som en skal ha.

I: Så du tenker at for å-

K1: Å sette seg inn i reglene for å vite om man faktisk *har* rett til det ene eller det andre. Man må jo ...

I: Du tenker at du må lese alt?

K1: Ja, ofte. For meg er det veldig greit å, når jeg blir mer sikker på at “Det der avsnittet gjelder ikke meg”, da hopper jeg over det og så kan, orientere meg.

I: Overskriftene i orienteringene, hva synes du om de? Bruker du de når du skal finne ut hva som gjelder og hvor du bør lese?

K1: Ja, men når man ikke ... Før man har blitt kjent med reglene, fedrekvoten, “Hva innebærer det begrepet”, så må man likevel lese avsnittet for å finne ut hva det går ut på, ikke

sant. Jeg ... Så når man er kjent med “Hva gjelder meg” og “Hva er det jeg skal søke om”, “Hva er det ...”, så er det jo lettere å sjalte ut informasjonen og finne fram til det rette. Enn når man har, ja, når man bare har skumma gjennom punkta og ikke er helt sikker på hva fedrekvoten er, så må man jo likevel lese gjennom det først. Ja.

I: Hvis det er sånn, der med fedrekvote, som er et sånt begrep som en ikke nødvendigvis vet hva betyr eller synes er vanskelig. Husker du om du fant noe forklaring på det i nett, på nettet? Eller kanskje at du leste litt sånn ... De to samtidig?

K1: Ja, jeg ville jo ... Ja, det går jo an å gå inn på nettet og sjekke ut, mens når ... Eller, jeg ble veldig opphengt i det med 1. juli og før og etter, og at først var det en ting og så var det en annen ting og så, og hva ville jeg få mest utbytte av hvis jeg søker om det ene eller om det andre, ikke sant. Man får jo ganske mange spørsmål som man ... Man må jo da sjekke ut hva er grunnbeløpet og hva er, ja, forskjellige ting. Da ville jeg jo gått inn på nett for å finne. Men man føler liksom at man *må* sjekke ut alle sånne alternativ før man, ja. Det er ikke sånn at man får presentert “Du, for deg er det best å gjøre det og det”. Veit ikke om de har laga sånn søk man kan fylle ut inntekt og sånn-

I: Det er jo sånn-

K1: Ja, kalkulator. Ja. Men jeg har jo hørt om folk som har gjort det og likevel har vært i stuss om hva de skulle velge og fått som svar at “Bare gjør sånn, for det er enklest.”

I: Fått svar fra NAV?

K1: Ja. “Du er sånn turisttilfelle, det er ikke vits å regne på om det eller det. Om du får mest av det og det, bare søk om det, så får du engangsstønad, så er du ferdig med det.”

I: Har du brukt den kalkulatoren?

K1: Nei, ikke nå.

I: Nei, så, har du brukt den før?

K1: Ja, jeg har ... Nei, skal vi sjå? Jo, jeg var, når jeg skulle finne ut hvor mye jeg skulle ha i rehabiliteringspenger og sånn og sånn, så var jeg inne og lette og søkte og fant ut hva som var grunnbeløpet og sånn der. Men jeg kan ikke huske at jeg fant fram til en sånn kalkulator der, men det kan jo hende, det.

I: Er det noen andre ting med teksten du ... Jeg ser du har skrevet noe i margen der, er det noe du har merka deg som, som du synes er bra med teksten, eller som du tenker at kunne vært gjort annerledes?

K1: Det var det med at man kan dele opp i skjema, det som gjelder for engangsstønad, det gjelder for engangsstønad. Også kan man lese det, og så er man ferdig med det. Så lurte jeg

litt på om, det står jo sjuke ... I opptjeningsgrunlaget så står det ingenting om rehabiliteringspenger, som ... Da tolker jeg det som om at *det*, siden jeg går på rehabiliteringspenger, så ville jeg ikke hatt noe opptjeningsgrunnlag til å søke om foreldrepenger, og ville da måtte søke om engangsstønad. Da var det likevel veldig masse informasjon der, som jeg kanskje ikke var så interessert i.

I: Men sånn som nå, når du ikke er sikker på om det er riktig skjema, eller om du har riktig stønad til foreldrepenger-

K1: Da føler jeg at jeg kanskje måtte gått inn og lest litt mer om engangsstønad og om hva det ville utgjøre i penger eller, ja. Sant, hvor masse måtte jeg ha jobbet for at det skulle lønne, eller, ja.

I: Ja. Da ville du lest på, på NAV sine nettsider?

K1: Ja, jeg ville først ha funnet ut av det, og hvis jeg var i tvil så ville jeg ha ringt og spurt konkret, eller oppsøkt NAV-kontoret.

I: Jeg tenkte, vi kan snakke litt om selve den skjemadelen og, der du fyller ut. Hva er det du legger merke til først der? Er det, hvor ser du først, eller, hvor begynner du, sånn, tror du?

K1: Ja, jeg begynner øverst. Der det er felt jeg skal fylle ut. Ser jeg litt over hvor mye det er jeg skal, og sjekker at de, punkta ... Det er ganske greit å orientere seg, informasjon til punkt på veiledninga, hvis jeg tviler på noe. Eller-

I: Ja, for der står det sånn nummer, sånn “2.7”-

K1: Ja. Sånn nummer, da kan jeg gå tilbake og sjekke veldig lett. Eller å gå inn på nett og sjekke der ... Det, det gjelder jo, skjemaet gjelder jo både adopsjon og fødsel og engangsstønad og foreldrepenger, så det er litt sånn, man må holde tunga litt rett i munnen på hva man skal fylle ut eller ikke. Så det er jo greit når det står at det alltid skal fylles ut eller at du kanskje skal fylle, eller “Du skal fylle dersom”. At det står tydelig og sånn. Det syntes jeg det gjorde noen plasser, og andre plasser så ... Litt vanskeligere å vite om jeg skulle fylle det ut.

I: Det er jo sånne rammer rundt spørsmålene i skjemaet, som grupperer noen spørsmål sammen, og noen ikke. Synes du de er, gjør det lettere å vite som henger sammen og hva som gjelder deg?

K1: Ja, det synes jeg er greit. Dess mer visuelt det er, dess greiere er det.

I: Overskriftene til de boksene, hjelper de deg på samme måte?

K1: Ja, men jeg var fortsatt litt i stuss om hva jeg skulle fylle ut og hva jeg ikke skulle fylle ut.

I: Altså, hvilke spørsmål som gjelder deg og-



K1: Ja, og hva faktisk gjelder engangsstønad og hva, ja. Men det har jo med tida jeg brukte på det når jeg leste gjennom det nå. Dess mer tid, dess lettere er det å vite.

I: Ja. Hjelper, altså, når du skal fylle ut, rekkefølgen der. Har den noe å si for, for måten du fyller ut på, tror du? Eller hvordan du-

K1: Jeg går ofte gjennom også- \*Pause i opptaket\*

I: Sånn. Nå snakka vi om overskriftene i skjemaet. Og hvordan de styrer hvor du leser først og hvordan du vet at du skal hoppe over noen rammer eller hva som gjelder for deg. Men det er jo og beskrivelser i skjemaet, det står hva du skal gjøre og sånn. Synes du de er tydelige på hva du skal gjøre? Er det lett å vite hva du skal fylle inn?

K1: Må som regel sjekke det ut to ganger, kanskje, for å, for å vite. Sånn som, sånn standard, etternavn og boligadresse og postnummer og sånn, det er jo alltid lett. Men så har du og noen som sånn, litt alternativer bortover, der du blir litt i stuss om hva du skal fylle ut. Og når du kommer videre ned på arbeidsinntekt og ... *Annet*, skal de da vite hva er annet, eller er de ikke interessert i det? Eller, ja.

I: Er det vanskelig å vite hva slags alternativ som gjelder, eller om du skal fylle ut flere, eller?

K1: Ja, det er, det tar jo litt tid å sette seg inn i det, men det går jo stort sett greit å finne ut av det.

I: Synes du spørsmålene kommer i logisk rekkefølge, eller bruker du å bla fram og tilbake? Det er jo to sider.

K1: Ja. Jeg bruker ofte å fylle ut det som er, det som jeg veit umiddelbart, og så merker jeg av med en liten prikk eller sånn det jeg må sjekke ut, og så går jeg tilbake og sjekker det ut etterpå. Vanligvis tror jeg at det er, personopplysningene bruker å stå først, men ... Her ser jeg de har flytta opp ... Men det er vel fordi det er et skjema som gjelder mange ting, at de må først ha klart hva er det søknaden gjelder. Og da har jeg sett noen skjemavarianter der det står mer tydelig oppdelt hva skal du fylle ut, hva skal du ikke fylle ut. "Dersom ja, gå til punkt sånn og sånn", eller ... Det savner jeg litt her. Men man kan jo-

I: Sånn at det er lettere å hoppe over?

K1: Ja, sånn at det er lettere å orientere seg, men. Men ... Og jeg tror at tidligere har jeg fylt ut et spørsmål som gjelder engangsstønad. Nei, et skjema, mener jeg, som gjelder engangsstønad. Og at det ikke var så miksa.

I: Ja.

K1: Ja. Men en del av de skal jo bare vite inntekt, hvilken stønad du søker om. Og derfor er det lettere for de at det er på ett skjema.

I: Er det noen andre ting som jeg ikke har spurt om, som du tenker, som du har merka deg? Noe vi ikke har snakka om? Noe med skjemaet eller med orienteringen eller på nettet?

K1: Ikke som jeg kan komme på akkurat nå ... Jo, jeg reagerte litt på at det var så mange krav til at *mor* skulle være i arbeid hvis far skulle få stønad. At det ikke er tilsvarende motsatt, sånn som jeg kunne forstå. Ja. Det gir ikke full likestilling, synes jeg. Sånn, selv om de prøver, har innført regler som skal gjøre at det blir jevnere, at fedre har større mulighet, så blir det da til slutt et økonomisk spørsmål, da. Om hvem som skal ta ut permisjon eller ikke. Det likte jeg ikke helt.

I: Det er jo sånne graderte, du kan ta ut graderte fødselspenger.

K1: Ja.

I: Står det noe om det der?

K1: Det var bare sånn jeg tenkte, "Okei, da har jeg den muligheten og den muligheten, det må jeg gå inn og sjekke nærmere hva det vil bety", men hvis man tok det over lenger tid, så kunne det bli mindre. Men tilsammen, da tenkte, jeg "Hm, ja, så de oppfordrer folk til å få det fort unna." Ja, så det er litt sånne, ja. \*Forstyrrelser fra et barn\*

I: Men hvis det ikke er noe annet du har merka deg, da er vi kanskje ferdige.

K1: Ja, jeg kan heller, hvis jeg tenker meg om og kommer på noe, så kan jeg maile.

I: Ja, du kan skrive en e-post til meg.

K1: Ja.

K2

I: Sånn.

K2: *Yes. Take 1.*

I: Først så må jeg begynne med å stille noen spørsmål om deg som informant.

K2: Ja.

I: Hvor gammel er du?

K2: 26.

I: Yrke og utdanning?

K2: ... Bibliotekar, yrke. Utdanning, høyere. Bachelor, hvis det er det ...

I: I?

K2: I litteraturstudier og bibliotek- og informasjonsvitenskap.

I: Ja. Har du noen lese- eller skrivevansker?

K2: Nei.

I: Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

K2: Ja.

I: ... Ja.

K2: @

I: @ Tror du det er noen måte du ... Bruker Internett annerledes på når du leiter etter informasjon fra det offentlige i forhold til andre ting, for eksempel finne jobber eller laste ned musikk?

K2: ... Hæ? Altså, at jeg bruker det annerledes ...

I: Ja, er det noe forskjell i måten du bruker nettet på-

K2: Nei, bruker det på ganske samme måte.

I: Ja.

K2: Ja.

I: Er Internett den foretrukne måten-

K2: Ja.

I: Når du leiter etter informasjon fra det offentlige?

K2: Ja. Det er det.

I: Har du noe erfaring med NAV selv?

K2: Nei, kun "Ledige jobber"-sida. På nettet, men ...

I: Ja, så du har erfaring med nettstedet?

K2: Ja.

I: Hva har du syntes om den før når du ha vært inne der?

K2: Helt grei. Den er oversiktlig, og ... Du får den informasjonen du trenger. Den er ... Lett synlig på hovedsida. Enkel å finne fram på.

I: Når vi er inne på framsida der. Hva er førsteinntrykket ditt? Hva synes du om den sida?

K2: Kommunal ... Det er sånn, enkel, men vanskelig. Alt for masse på en plass. Alt for liten skrift ... Men det kan du justere, da.

I: Hva er det du ser først? Eller, hvor ser du først?

K2: ... Jeg ser veldig automatisk på "Finn ledige jobber", for at det er den jeg har vært inne på før ... Også ser jeg det som står med, øverst, skrift, midt på sida. Som hører til bildene.

I: Ja, de bildene oppe til venstre der?

K2: Ja.

I: Ja. Hva, hvordan ser du hvor du skal hen? Hva er det du bruker for å navigere?

K2: Jeg bruker de overtitlene på selve sida, som er midt på sida. Også går jeg under de ulike kategoriene der.

I: Så du klikker deg videre derfra?

K2: Ja.

I: Hvordan ser du da om du har kommet på, på riktig side i forhold til hva du er på jakt etter?

K2: Må jeg bare lese meg fram til.

I: Altså, lese teksten som-

K2: Ja.

I: Står der?

K2: ... Også heller gå tilbake hvis jeg har gått feil.

I: Ja. Hvor lenge pleier du å leite på ei side, eller lese, før du klikker deg videre eller tilbake?

K2: Et minutt, kanskje? Få en oversikt.

I: Ja, pleier du å skimlese, tenker du, eller ...

K2: Ja.

I: ... Bruker du symbolene eller bildene noe særlig?

K2: ... \*Leser på nettsiden\* Det er ingen bilder, @.

I: @

K2: Nei ... Jeg bruker ikke det. Man bruker teksten. Det som er markert, i sånne andre farger, som er lenka.

I: Ja, de blå?

K2: Ja ... Også menyen.

I: Ja, den menyen som ligger til venste?

K2: Venstremenyen. Ja.

I: Ja.

K2: ... Ja.

I: Så har du lest den orienteringen på papir-

K2: Ja!

I: Hva er det du legger merke til først der?

K2: ... At det var veldig mye informasjon som var vanskelig å forstå ... Masse, masse små detaljer som ikke virka som det hadde noen sammenheng ...

I: ... Hvor er du hen ...

K2: Det er den, sant?

I: Ja, den informasjonsteksten?

K2: Ja ... Det var veldig masse ord. Samme orda om og om igjen, uten at det ga noen mening.

I: Hva slags ord er det?

K2: *Foreldrepenger* ... Og ord som omsorgsovertakelse, ja den skjønnte jeg jo, da ... Men ...

Ja. Det står ikke forklart hva det *er* for noe, også står det heller ikke ... Det står bare oppramsa med sykepenger, svangerskapsenger og foreldrepenger og pleiepenger og dagpenger. Så står det ikke noe hva det er. Også ... Ja ... Også er det og henvisning til andre skjema. Som òg ikke blir forklart. *Hva* skjema du skal ha ... Ja.

I: Kan ta og stille deg noen spørsmål om den teksten her ... Hva synes du om hvordan teksten er delt opp i avsnitt?

K2: ... Ja, det er jo fint med sånn, titler og sånne ting, sånn at du får en oversikt over hva det er, men ... Når du leser teksten, så er ikke det så stor forskjell på innholdet i de forskjellige avsnitta. Har jeg inntrykk av.

I: Hvordan da, står det det samme i flere avsnitt, eller ...

K2: Ja, @, får de samme orda om og om igjen ... Også ... Ja. Ah, det er vanskelig! @.

I: Ja. Overskriftene ...

K2: Ja.

I: Hvordan synes du de fungerer?

K2: De er helt greie som en pekepinn, men du forventer jo at du skal kunne forstå overskrifta ved å lese teksten. Når du ikke skjønner overskrifta *etter* å ha lest teksten, så er det ikke særlig bra overskrift.

I: Ja ... Så det er vanskelige ord som, som ikke blir forklart?

K2: Ja.

I: Skulle du ønske at det var en forklaring, altså ei ordliste eller noe sånt, eller ...

K2: Ja. Eller at det var brukt andre ord for å forklare orda. I stedet for at de nevner det samme ordet, sånn som foreldrepenger, da, om og om igjen, og ikke forklarer sånn konkret hva de mener med det ... Da kunne det her ha stått på en helt annen måte.

I: Ja, altså, hva det innebærer?

K2: Ja.

I: Hva tenker du om hva rekkefølge informasjonen kommer i?

K2: Ja, *den* har jeg ikke, det har jeg ikke reagert over.

I: Nei.

K2: ... Eneste jeg ser nå er det her med ... Adopsjon kommer to forskjellige ganger, ikke etter hverandre, noe som hadde vært mer sannsynlig, at det sto samla.

I: Ja, det er jo tre forskjellige tekster.

K2: Ja.

I: En informasjon og en generell informasjon og en sånn veiledning til utfyllingen.

K2: Ja. Ja. Den generelle informasjonen òg burde jo kanskje komme først ...

I: ... Kanskje.

K2: Ja ... Ja.

I: Ja, den generelle informasjonen?

K2: Veldig rart at de har den sånn midt på ...

I: Ja, hvordan passer det med hva du synes er viktig og mindre viktig av den informasjonen du får her?

K2: Jeg vil jo ha den informasjonen som er viktig for meg *først*, og den må jeg leite etter. Den ... Det står jo ikke noe som er for meg, det står ... Ja, som enslig forsørger ... Så står jo ikke det nevnt noen plass. Alt legger jo opp til at det er to ... Og ... Da blir det jo veldig vanskelig ... Ja. For så, når du leiter etter det som er viktig for deg ...

I: Hva tror du de tekstene er ment å gjøre? Skal de informere om ordningene, eller opplyse om regelverket eller være en sånn praktisk veileder i utfyllingen, eller andre ting?

K2: Det virker som det er regelverk. Det er veldig masse du må ta hensyn til og "Dette må du følge" og ... Ja. Alt som du må oppfylle, da, for å *kunne* fylle ut. Det er jo ikke så veldig ...

Det er jo litt informasjon, men det er jo informasjon om hvordan du skal kunne følge reglene for utfylling, på en måte. Ja.

I: Ja ...

K2: Det ... Ja.

I: Vi kan ta og se på selve skjemaet òg.

K2: Ja.

I: Hva er det du legger merke til først der?

K2: At jeg synes jo det “Skjedde fødselen i hjemmet eller under transport?” er ganske rart.

Også har jeg ikke skjønt hva den skal, @, hvor den, har med saken å gjøre ... Det første jeg er ser er at det står ... “Foreldrepenger fødsel” og “Engangsstønad”, som jeg *heller* ikke helt skjønner forskjellen ... Eller, jeg har funnet forskjellen på det, men ... Det står jo ikke hva forskjellen er, egentlig ... I skjemaet ... Også legger jeg veldig merke til punkt *to*, når det står ...

I: Hva er punkt to for noe?

K2: “Hvem kravet gjelder for.”

I: Ja.

K2: “Årsak til at dere ikke skal dele perioden”. Da skal du krysse av “Bare for”, for “Bare mor *eller* far”. Og når du da krysser av aleineomsorg. Og så kommer i punkt *tre*, der det skal fylles ut både *for* mor og far ...

I: Ja, personopplysninger?

K2: Ja. Og da, det skal du gjøre, resten av arket skal du fylle ut for begge parter. Det skjønner jeg ikke helt ... Hvert fall når kravet gjelder bare for, når du kan krysse av bare for mor eller far ...

I: ... Hva tenker du om rekkefølgen som spørsmålene kommer i *her*?

K2: Det er helt greit. Det at det først er hva du søker, hva, på en måte, hva det gjelder for, og så personopplysninger, arbeid og periode. Synes jeg er helt OK. Det er veldig naturlig rekkefølge på alt.

I: Hvordan passer det med hva du synes er viktig og, og mindre viktig i den sammenheng?

K2: Jeg synes det kommer helt ... At det er helt OK, ja. At det er ... At det er ... Det er veldig naturlig rekkefølge i forhold til mange andre skjema og sånt.

I: Ja. Må du bla mye fra og tilbake, eller ... Mellom informasjonstekstene og skjemaet?

K2: Ja. Det måtte jeg. Eller, det må jeg. For å prøve å skjønne det, men den veiledninga som følger med var jo heller ikke helt fullstendig. Det var jo bare enkelte-

I: Den “Veiledning for utfylling av blanketten”?

K2: Ja. Det er noe som er ... Noen av punkta som har fått forklaring, mens noen har ikke fått forklaring. Det òg er jo litt rart ... Når du først har satt det i gang, selv om ... Ja.

I: Ja. Ja, hvordan fungerer de henvisingene som står i skjemaet til de punktene i-

K2: Ja, de hjalp ikke så veldig mye, @. Når du først fikk ...

I: Hvorfor hjelper de ikke?

K2: ... \*Blar i papirer\* Jo de hjelper, men det gjør ikke, *ordbruken* er fortsatt like vanskelig å forstå ...

I: Så det er de begrepene de bruker?

K2: Ja. Det er vel helst det ... Ja ...

I: Hva synes du om beskrivelse om hva du skal gjøre?

K2: Inne i rubrikkene? Nei, som du skal fylle ut ...

I: Ja.

K2: Ja ... Noen av de er lette å forstå, mens noen er ... Det er liksom ikke helt ... Noen er ikke helt sammenhengende, eller ... Det er ikke så ... Ja, nå er det, ble veldig opphengt i det her at du skal redegjøre alt i felt sju, som er veldig lite. Nei, du kan bruke eget ark på, ja. Det var veldig masse du kunne ... Skrive om seinere. Som ikke har fått noen egen plass. Det òg er litt forvirrende.

I: Ja, tilleggsopplysninger?

K2: Tilleggsopplysninger, ja ... Nei, altså, rubrikkene er helt OK. Det er ... Det jeg er mest ... Jeg synes den "Stilling eller annen likestilt yrkesaktivitet de siste 10 månedene før mors stønadsperiode tar til", nummer fire en, så skjønner jeg ikke om det er stillingstittel eller om det er ... Hva de er ute etter ... Egentlig ... Men det er sikkert det.

I: Står det noe, hva stod det om det i orienteringen? Hvis, om det er noe-

K2: Det står ingen, nei, jo. "Opplysninger om yrkesaktivitet og inntekt må alltid oppgis for begge foreldrene" ... Det står ingenting om akkurat den.

I: Okei.

K2: Men det er vel det som står på lønsslippen som skal stå der ...

I: Er det noe annet du merker deg som er bra eller dårlig? Som vi ikke har snakka om?

K2: ... Nei, det er det her at du må være begge parter for å fylle ut, da ... Også den her "Planlagt ferieavvikling eller arbeid i stønadsperioden" ... Ja.

I: Hva er det med den?

K2: Nei, hvis du ikke *har* noe planlagt, da. Må du fylle ut da? Eller skal du skrive ... Ja? Også står det alltid fedrekvote, det er jo ...

I: Står det noe om det i orienteringen, om ...



K2: Om fedrekvote?

I: Nei, om ferieavviklingen, tenkte jeg på ...

K2: Ferieavvikling ... \*Blar i papirer\*

I: Om det går an å ... Finne ut av det etterhvert, eller ...

K2: Ja, det står at det bare "Fylles ut dersom dere har planer om avbrudd i perioden på grunn av ferie eller arbeid eller har planlagt når far skal ha fedrekvoten" ... Ja. Så det *må* ikke fylles ut, men det kunne ha stått *i* selve skjemaet òg, at det ikke må fylles ut ...

I: Det går an å, å fylle ut skjemaet på datamaskin-

K2: Ja ...

I: Og så skrive det ut. Det kan hende at det står noe ...

K2: Der.

I: *Mer* i skjemaet.

K2: ... \*Leser på datamaskinen\* Skal vi stoppe den? Sånn ...

I: Det kan vi. \*Pause i opptaket\*

I: Da har vi skjemaet oppe her.

K2: Ja.

I: Da kan vi se på den nettversjonen, om det står noe mer der ... Var det, hvor var det hen?

K2: Det var punkt fire, nei, fem.

I: Punkt fem?

K2: Der, ja. Der er det en sånn hake!

I: Ja, den tror jeg du kan ta ... Scrollle over.

K2: Ja, den er henvist til ... Det er *mye* enklere å fylle ut når du er, sånn hake på! Eller, altså, å fylle ut på, på nettet, da. Hvis det er sånn at alle de ... Nå er det jo bare den som har-

I: Ja, jeg vet ikke hvor mange-

K2: Nei, det er jo bare den ... Det er *bare akkurat* den som har hake ...

I: Ja.

K2: ... Det hadde jo vært mer ... Hensiktsmessig hvis det hadde vært på *alle*.

I: Ja ...

K2: ... Ja. Ah. Her nederst så, punkt åtte, så står det "Skal begge foreldre ha foreldrepenger kreves det underskrift av begge". Men hvis det bare er en som skal ha, da? Da må det *ikke* underskrives av begge, men likevel så må alt om far fylles ut? ... Og ... Hva hvis du ikke veit hvem som er faren, da? ... Eller hvert fall ikke vet hva han driver med? ...

I: Ja, som alenemor, tenker du?

K2: Ja ... Hvis du ikke har noen ...

I: Nei.

K2: Men ... Også ... Ja, nå går jeg bare helt ut av, eller det som faller meg inn, da.

I: Ja.

K2: Men punkt seks, "Når far skal ha foreldrepenger som *ikke* er fedrekvote. Opplysninger om mors aktivitet må dokumenteres". Og et av de er dødsfall.

I: Ja.

K2: Og hvis far skal fylle ut det her, og mor skal fylle ut det her ... Og begge to må underskrive hvis det skal være fedrekvote, nei, det var *ikke* fedrekvote, ja. Okei. Men likevel så er det ganske absurd hvis mora er død, da, du skal fylle ut alt, ja ...

I: Papirarbeid?

K2: Ja. @.

I: Du sa noe i stad som du mente jeg burde spørre deg om, hva var det for noe?

K2: Ja, hva var det, ja. Jo, at det skjemaet her får meg til å føle meg veldig dum, og det er litt trist, med tanke på at jeg har *to* bachelorgrader. At NAV skal få meg til å føle meg så underlegen ...

I: Du virker litt oppgitt nå.

K2: Ja, veldig oppgitt, @. Ikke lyst til å få unge!

I: Nei.

K2: Det er nesten *abort*. Ja ... Hvis det *her* er et enkelt skjema så gruer jeg meg til resten. Får ikke lyst til å bli voksen hvis det er dette her som er voksenlivet, altså ...

I: ... Nei. Det er ganske mange som fyller det ut, eller som må fylle det ut, i løpet av et år.

K2: Nei, det tviler jeg ikke på ...

I: Ja. Så har du noen forslag? Eller, hva tenker du-

K2: Hva de kan gjøre?

I: Hva kan bli bedre, eller hva hadde gjort det lettere for deg?

K2: ... Jeg tror å gjort det litt mer personlig. Ikke bruke sånne harde ord, på en måte, eller sånn ... Ja, det språket, da. At du, at det blir litt mer ... Folkelig. Forståelig ... At ...

Informasjonen er mer kobla opp til de forskjellige punkta som du skal fylle ut, i stedet for at det bare kommer en sånn stor, generell informasjon på begynnelsen, som ikke ... Egentlig virker som den kan kobles så veldig inn mot selve skjemaet ... Så trur jeg, hvis den "Veiledning for utfyllingen av skjemaet" er *litt* mer fullstendig, og litt enklere å forstå?

I: Ja, altså, tenker du ... Sammenhengen mellom de tre forskjellige tekstene nå? Eller-

K2: Ja, men, ja-

I: Eller opp mot skjemaet?

K2: Og at, men òg at, i stedet for informasjon om det hadde hatt en kortere informasjonsbit som var mer *konkret* ... Men, en bedre veiledningsbit, at du heller kan få inn informasjon på den “Veiledning for utfylling”. At du tar alle punkta med i stedet for ikke bare noen av dem.

I: Sammenhengen mellom papirskjemaet, eller nettskjemaet, da, og nettsida, da?

K2: Papirskjemaet og nettskjemaet? Nei ...

I: Nei, altså, skjemaet som ligger på nettsida og informasjonstekstene som ligger på nettsida, som du har lest nå.

K2: Ja?

I: Hvordan gjorde du det med å lese der hvis det var noe du lurte på, sånn underveis i utfyllingen?

K2: ... Jeg var ikke ...

I: Går du tilbake der, eller?

K2: Ja ...

I: Eller, ville du gjort det, hvis Internett hadde fungert?

K2: Ja, jeg hadde nok fylt ut skjemaet en gang til. Eller, sett litt mer på nett. Og prøvd å finne svar på hvordan jeg skal fylle det ut. Det hadde jeg gjort. Men om jeg, om det hadde hjulpet, vet jeg ikke.

I: Vi kan jo se der om du finner noe om ... Om aleinemødre må ... Fylle ut det som gjelder far?

K2: For her er den “Foreldrepenger ved fødsel” ... Dette er jo for *foreldre* ... \*Leser på nettsiden\* Da er ikke det ... Nei ... Dette er jo ikke samme skjema.

I: Nei.

K2: Nei. *Det* har jeg forstått.

I: Ja, det der er vel kanskje noen andre ... Ytelser.

K2: Ja ... Ja. Jeg tror, hvis jeg skulle ha fylt ut det her igjen, så hadde jeg, hadde jeg sovet på det og lest alt en gang til, også hadde jeg sikkert ringt til NAV, @, hvis jeg ikke hadde skjønt noe mer i morgen ... TIL 4.3.1.2.

I: Ja.

K2: Men det her er ...

I: Det står at du kan spørre NAV-kontoret hvis det er noe du lurere på.

K2: Ja.

I: Så hadde det vært aktuelt å, å ringe de, eller møte opp på kontoret, eller-

K2: En *skal* jo helst klare det aleine, da. Det er jo det. Det er jo heller at jeg hadde sendt inn og håpt på det beste, men jeg er jo ikke sikker på at det er rett utfylt. Og det hadde jeg jo ikke vært heller ... Nei, det er det her med far, da. Hvor involvert han er. Når det står at du skal fylle ut alt det, skjønner jeg ikke det. Men har jeg fått rett skjema, eller er det ...

I: Ja, som enslig så har du vel kanskje krav på andre ting i tillegg ...

K2: Ja, i *tillegg* til det her?

I: Det står kanskje i de informasjonstekstene ...

K2: Ja ... Hvorfor står det stønadsperiode på bokmål? Er ikke det støtte?

I: Vet ikke, hva som er lov og ikke ...

K2: Nei, ikke jeg heller.

I: Men du ville kanskje fylt ut det på nynorsk?

K2: Ja, må prøve ...

I: Nå har jeg skrevet ut bokmålsversjonen til deg, det var litt dumt.

K2: Men det skjønner jeg nå, bokmål òg. Det skulle nå bare mangle ...

I: Ja, det står der at det skal “Stimulere til selvforsørgelse”-

K2: Ja, for det her er jo etter at ungen er født, eller sånn, når ... Og om ungen er stor, på en måte. Mens det *her* er jo når ungen blir født, og det er jo det eneste du kan fylle ut når ungen blir født ... Så det *er* jo bare det her for at du skal kunne ta ut permisjon ... Sånn som jeg har skjønt det ... Og ... Men det er *frustrerende* ... \*Leser på nettsiden\* Det *kan* jo ikke være noe annet skjema! Det er ingenting annet som kan passe ...

I: Det stod noe der om utbetalingsdato, men det er kanskje-

K2: Ja, det stod det på den andre òg, men det er bare hvilke datoer som du får det på. Men den, ja. Den her fantastiske foreldrepenger fikk du jo mange dager i måneden, noe som jeg òg ikke helt skjønte. Om du kan ... Om du kan velge hva dato, eller om du får det fem ganger i måneden? ... Ja ... Kanskje du får ganske masse? ... Ja ...

I: Er det noe annet du har tenkt på med, med de tekstene som du har fått på papir eller på nettsidene som vi ikke har snakka om, sånn avslutningsvis?

K2: ... Bare at det er veldig masse informasjon på en plass. Eller sånn, det står, det er så masse *tekst*, at du blir jo helt uvel av å se på det med en gang ...

I: Men lite informasjon?

K2: Ja. Ikke den informasjonen som jeg trenger ... Det er det. Eller, den *er* sikkert her, men den er bare godt gjemt under alt det andre som det ikke er bruk for.

I: Hva er det andre, da?

K2: Sånn adopsjon og sånne ting. Og det her med fedrekvota, som òg ikke blir forklart helt.

Hvis ikke det er pappapermisjon, da ... Og det her er jo ... Ja ... Ja. *Teit* skjema.

I: Da kan vi kanskje avslutte, hvis det er-

K2: Ja, @, jeg orker ikke mer, @.

I: @, dine avsluttende ord.

K2: @, jeg skal aldri få unger! *Må* jo fylle ut et sånt et, må jo det! Alle må jo fylle ut sånne.

Men det er jo helt teit ... Ja.

K3

I: Da kan vi ta og begynne. Først så må jeg stille noen spørsmål om deg som informant.

K3: Ja.

I: Hvor gammel er du?

K3: 26

I: Utdanning og yrke?

K3: Jeg er utdanna jordmor, og jobber som jordmor. Ja.

I: Ja. Har du noen lese- eller skrivevansker?

K3: Nei.

I: Er du vant til å bruke Internett-

K3: Ja.

I: Til å finne informasjon?

K3: Ja.

I: Hvordan pleier du å søke etter informasjon på nettet? Pleier du å *google* eller går du direkte inn på nettsidene eller andre ting?

K3: ... Begge deler, egentlig, hvis jeg veit ... Hvis jeg veit hvilken nettside de har, så bruker jeg å gå rett inn på. Men jeg bruker mest Kvasir, da.

I: Kvasir?

K3: Ja.

I: Søker du på, liksom, *ord*, da, eller ...

K3: ... Ja?

I: Hva slags instans det er som har med det å gjøre, eller ...

K3: Ja, nei, jeg søker nok på ord, ja. Ja.

I: Ja. Skiller måten du leiter etter informasjon fra det offentlige seg fra andre ting? For eksempel jobber eller musikk eller sånt?

K3: ... Nei, egentlig ikke, tror jeg. Nei.

I: Nei. Bruker du noen andre måter for å få tak i informasjon fra det offentlige? Sann for eksempel å ringe eller oppsøke et kontor eller spørre andre?

K3: Jeg spør andre, det gjør jeg jo absolutt. Og så ... Nei, egentlig ikke. Det blir mest Internett.

I: Ja, du bruker den først?

K3: Ja.

I: Ja. Har du noen erfaringer med nettsidene til NAV fra før?

K3: Nei.

I: Du har aldri vært der inne?

K3: Nei. Jeg har aldri vært der.

I: Okei. Du har nettopp vært innom her nå. Hva synes du om den nettsida?

K3: Jeg synes at den var veldig full av informasjon. Veldig *mye* informasjon på ei tavle, holdt jeg på å si. På en side så var det kolonner på begge sider, som kanskje inneholdt det samme, at det overlappa hverandre litt. Og så var det, det var jo ganske tydelig, det stod jo ... Det var veldig godt kategorisert, da, med det at du gikk først inn på “Familie”-meny, og så kunne du velge nedover der. Men da var det det at du skulle hoppe fra den ene sida til den andre, da, hvis du gikk inn på der med fødselspenger og sånt, så kunne du finne informasjon på den andre sida òg, liksom ... Så det var veldig *mye* informasjon, da, veldig tettpakka og veldig, kanskje litt uoversiktelig når det var så masse på ei fane, liksom. Ja.

I: Hva var det du syntes fungerte godt på den nettsida, var det noe du tenkte over?

K3: ... Fungerte godt? Det var vel det at det var lett *tilgjengelig* informasjon, det var mye informasjon å finne om et tema. Også var det ... Ja, det var jo forståelig språk, da, til en viss grad. Det stod jo liksom på norsk og på ... Ja, i rett altså, i kategorier, og det var liksom ... Til en *viss* grad oversiktelig da. Ja.

I: Så det var ikke vanskelig å finne ut hvor du var eller ...

K3: Nei. Neida, det var ikke vanskelig. Nei.

I: Hvordan er det du ser på sidene om du har havna riktig eller om den informasjonen du leser er den som gjelder for deg?

K3: ... Det finner en jo ut ved å lese litt i teksten, da. Når du har valgt og gått inn på et tema så får du lese deg litt fram. Også står det jo sånn “Du er her”, også står det hvor du har gått inn. Hva kategori og hva underkategori. Det står det jo øverst på nettsida. Også ... Du er jo litt *safa*, da, hvis du går inn på “Familie og fødselspenger”, så skal det jo handle om det. Ja.

I: Ja. Og det opplever du at det gjør?

K3: Ja, men veldig vidt format. At det omhandler veldig mange områder av det temaet, da. Ja. At det kanskje kunne vært litt mer *konkret*.

I: Altså, sånn spissa mot det du ...

K3: Ja ...

I: Hva pleier du å bruke av venstremeny og høyremeny og overmeny og sånn, du sa at det var flere kolonner på en gang? Hvordan pleier du å orientere deg etter de?

K3: Ja. Jeg pleier jo helst å bruke den venstremenyen, den som står på den sida. \*Peker på dataskjermen\* Altså mi venstreside. Ja. Det der-

I: Ja. Men du nevnte òg noe med de fanene? De ligger vel oppe?

K3: Ja. De ligger, ja, de lå oppe. Da når, hovedvalget, på en måte.

I: Ja, på framsida der.

K3: Ja. Så det var jo ... Å bruke litt *tid* på å finne det, liksom. Det rette, da. Også ... Kanskje lese litt grundig, at det lønner seg på en måte å ikke ha dårlig tid. Ja.

I: Brukte du søkefeltet noe?

K3: Ja, det brukte jeg.

I: Hva var det du brukte det til?

K3: Jeg brukte det til å finne ... Ja, hva var det det var, nå da ... Ja, det med stønadsperiode. For å finne ut når min permisjon begynte. Og, og det med ... Når jeg jobber, at jeg skulle være i jobb seks av de ti månedene. Skulle jeg da skrive når jeg *begynte* på den jobben, eller skulle jeg fra de ti månedene, da. Ja. Så det søkte jeg på. Ja.

I: Hva fikk du for treff da?

K3: Ja, jeg fikk mange treff. Og jeg fant jo ut det jeg skulle. Ja. I de treffa, da.

I: Ja. Så da fikk du fylt ut den delen av skjemaet?

K3: Ja. Men jeg fikk jo ingen bekreftelse på om jeg hadde fylt det ut *rett*! Nei. Og det var ingen felt som stod "Dette feltet *må* du fylle ut". At "Dette er et alternativt felt for det feltet". Det var jo-

I: Ja, sånn "Enten A, B, C"-

K3: Ja, sant? Også at det liksom ... At når du skriver inn i et felt så kan, så kan det markeres med forskjellige farger, da, etter "Dette *må* fylles ut" og "Dette *kan* du fylle ut".

I: Ja, du tenker hvis du fyller ut på, på nettet.

K3: Ja, og det er jo ... Sånn sett så er det lettere på nettet enn på papir, fordi da kan du vite hva *må* du fylle ut, og "Dette *må* være der", men "Dette *kan* du fylle ut".

I: Ja. Men det var ikke lettere nå?

K3: Nei, egentlig ikke. Eller, det var jo lettere enn å gjøre det på papir, trur jeg, jeg har jo ikke gjort det på papir, da. Men ... Det var liksom ingen sånn som stoppa deg, da, hvis du hadde fylt ut noe som du ikke skulle fylle ut, på en måte. Du kunne jo ikke krysse av for alt, det, det var jo, det skjønte jeg jo. Eller, det fikk du jo ikke til. Men ... Når du gikk liksom videre til neste punkt, da, så kom det ikke opp sånn at "Dette feltet *må* være fylles ut". Nei.

I: Brukte du den, det var ei sånn gul hake der, som du fikk opp mer informasjon hvis du tenkte det? Så du det?



K3: Nei. Det så jeg ikke, @.

I: Nei, det er en plass der sånn som du kan få, hvis du lurere på hvordan den ordningen fungerer, så ...

K3: Ja. Ja, nei, den brukte jeg ikke, for den så jeg ikke. Nei.

I: Nei, men hvis du ikke trengte den, så ... Vi kan snakke litt om de orienteringstekstene som følger med skjemaet, som du har lest gjennom. Hva er det du legger merke til først der? Skal vi se, vi kan ha den foran oss, så ser vi [Uklart]. Det er tre forskjellige tekster. Det er en som heter "Informasjon", så er det en "Generell informasjon" og ei "Rettleiing for utfylling av blanketten".

K3: Ja. Hvis en skal liksom begynne å lese på dette *her* før en fyller ut skjemaet, da, det er vel kanskje det som er meningen, at du skal lese der først, og så fyller ut skjemaet, så blir det veldig vanskelig å knytte det til de forskjellige punkta, liksom, for da vet du jo ikke hvor du skal fylle ut. Men det var veldig greit å gå *tilbake* i den når du har begynt, liksom. Begynt å fylle ut, så kan du gå tilbake på de punkta og se, da. Så det var jo veldig greit. Men det er veldig masse sånn ... Småinformasjon på en måte, veldig masse å forholde seg til, da. Veldig mange datoer og uker og at en skal ha viss prosent av det og det. Og mange sånn forutsetninger, at "Det kan du få hvis du gjør det sånn eller hvis du har jobba sånn og hvis du føder innen den datoen". Så det ... Det er nok veldig nyttig hvis du skal gå tilbake, da, hvis du finner et punkt som du lurere på, så kan du gå tilbake og lese det. Men tenker òg at dette her er sånn som de er pliktig til å gi ut, da, hvis du gir ut et skjema. Så må du liksom ha noe bakgrunn. Så det ... Ja. Det, og det viser jo liksom til nettadressa deres her. Og hvor du kan få hjelp, da. Så det ... Det er nok *nyttig*, altså, for å vite hva en skal fylle ut når en begynner på det, liksom. Men ... Kanskje litt for omfattende. Kanskje òg litt, veldig ... Veldig mye informasjon, da. Ja.

I: Ja. Hva synes du om hvordan teksten er bygd opp, sånn i avsnitt?

K3: På dette eller på skjemaet?

I: I tekstene.

K3: I tekstene ... Ja, *det* er jo forsåvidt oversiktlig nok, det. Ja. Og det er jo et godt språk, liksom, og lett å forstå hvis en ... Setter seg godt nok inn i det, da. Ja. Men akkurat for meg så var det litt ... Litt overveldende, liksom. At jeg tenkte "Oi, dette her har jeg virkelig ikke peiling på". Og ... I forhold til det med inntekt og arbeidstaker og, altså, hvordan de utbetaler det, det veit jeg jo ikke. Så det måtte jeg jo ha gjort litt *research* på.

I: På jobben?

K3: Ja. Kanskje før jeg begynte med dette her, da. Men det er jo litt sånn, hvis du sitter med et sånt skjema, så tenker du at “Jaja, okei, da kan jeg jo bare gjøre det”. Men du må jo faktisk ha både vedlegg og du må ha, ja, lønsslipp og, og terminbekreftelse og ... Ja, så det. Så det virker som dette her kan ta litt *tid*, da. Sånn totalt sett. Annet enn å fylle ut skjemaet så må du faktisk gjøre litt bakgrunnsundersøkelser, da.

I: Ja, i sånn flere omganger?

K3: Ja.

I: Ja ...Hva synes du om overskriftene i skjemaet?

K3: ... Jo, de er jo fine. Forsåvidt. Veldig konkrete og ... Og det er jo liksom oppdelt med avsnitt og punkt og sånn, da. Men det omfatter jo veldig masse, det blir jo det med “Hvis du har jobb” og “Hvis du ikke har jobb” og “Hvis du er aleine” og “Hvis du er utenlandsk statsborger”, det blir veldig *mye* på en måte, da. Ja.

I: Ja, for mange forskjellige-

K3: Ja. Og det er jo, det er jo et stort skjema som alle skal kunne bruke, men det er jo mye av den informasjonen du faktisk ikke trenger, da, hvis du er ... Hvis du er en utenlandsk statsborger og ikke har jobb, så trenger du jo veldig lite av dette her egentlig, da. Men det er jo for å sikkert kunne dekke alle, da, vil jeg tro, @. Men det blir liksom ... En leser, også “For sjølvstendig næringsdrivande”, “Åja, nei, det er jo ikke jeg, så da kan vi hoppe over det”, også ... Så sånn sett så kan det kanskje bli litt uoversiktlig, da, fordi det er så mye du må se *vekk* fra. Men jeg skjønner jo at det må stå òg, da, når det er bare ett skjema, så er det ett skjema. Ja.

I: Var det noe du syntes var vanskelig eller rart i de tekstene?

K3: ... Ja. Det var det jo, @ ... For eksempel det med ... At den, det med fedrekvote syntes jeg var veldig vrient. Og det tenker jeg at det ... At den, her står det for eksempel at den kan utsettes eller tas ut gradert, også står det en henvisning til noe. “Far må gi melding til NAV lokalt om dette i god tid før siste stønadsdrag til mor.” Eller stønadsdag. Sånn at hun ikke mister noe, da. Og det er, liksom, må vi, må vi bestemme når far skal ha permisjon, eller kan vi bestemme det underveis, liksom? Og det med, hva annet var det da, skal vi se ... Ja, det med periode, da. Det var faktisk det jeg søkte på-

I: Ja, det var det du slo opp på.

K3: Ja. Så det syntes jeg var litt forvirrende, da. At hvis barnet er født før eller etter første juli og hvor mange uker en har rett på. Og ... Det med dekningsgrad. At en skal velge åtti eller

hundre. Altså, hvorfor må en velge det, og hva er forskjellen på det, liksom? Oi. \*Forstyrrelse, avbrudd i opptaket\*

I: Sånn, da tar vi opp igjen.

K3: Yes.

I: Ja, da, det du nevnte, med åtti og hundre i dekningsgraden.

K3: Ja. Så står det at en kan få hundre prosent dekningsgrad, da. Også blir det antall uker. Og hvis barnet er født før og etter første juli. Og det, det kan virke litt forvirrende, synes jeg, da. Med det med at en liksom må utgangspunkt i når en føder, liksom. I forhold til hvor mange uker en har rett på ... Også var det det ... I forhold til adopsjon og i forhold til vanlig fødsel, og det er forøvrigt to veldig, veldig forskjellige ting. At *det* skal gå på samme skjema, det synes jeg virker litt forvirrende, da ... Og ... Ellers så synes jeg òg det var litt forvirrende med, men det fant jeg jo på nettet, da. Hva var engangsstønad og hva var fødselspenger og hva var ... Fedrepenger, eller altså. Og så, og er det samme tingen, og er det, er det *det* som er barnetrygd? Og hva er kontantstøtte i forhold til dette her som jeg søker på nå, liksom? Men det kan en jo søke på nettet og finne, liksom, definisjoner på de forskjellige tinga, da. Men ... Ja, jeg forstod det så dette her er *både* ei engangsstøtte og en sånn månedlig utbetaling, da. Det som vi fyller ut nå. Ja, så ...

I: Ja, det er kanskje andre ordninger som, som regulerer ... Forskjellige ting.

K3: Ja? Ja, så det, det var veldig *mye* informasjon, også var det litt sånn at en, det var lettere også forstå det når du hadde *begynt* på skjemaet, da, og kunne gå tilbake og lese det, liksom.

I: Ja, så du blar fram og tilbake?

K3: Ja.

I: ... Vi kan ta og snakke litt om selve den skjemadelen òg.

K3: Ja.

I: Som er den der du faktisk skal fylle *ut* noe. Hva er det du legger merke til først der?

K3: ... Der legger jeg jo merke til at det er veldig mange sånne kryss-felt, og da er det liksom ... "Skal vi krysse av i alle, eller må vi velge *en*?" Ja. Så her, det første punktet, der er det "Foreldrepengar ved fødsel og engangsstønad". Og da, på nettet så kunne jeg bare velge en av de. Ja, da var det ett kryss.

I: Ja, så det gikk ikke an å krysse på begge?

K3: Nei. Så da var det "Okei, hvem av de skal jeg velge"? Så da gikk jeg tilbake og leste, og bestemte meg da for å ... Å trykke på den "Foreldrepenger ved fødsel". Og så kom det der feltet, "Skjedde fødselen i heimen eller under transport?". Da blei jeg litt sånn "Oi, kan du

søke om dette her *etter* at du har født òg?”. Og det ... Hvis en fødte i hjemmet, @, eller under transport så veit en jo kanskje ikke termin dato, da. Hvis en plutselig bare fødte. Så da tenkte jeg “Hm, ja, er det et felt som kanskje *må* utfylles, så kan vi da finne på det, at vi fødte sånn cirka til termin”, eller ... Ja. Også fant jeg jo da ut det med termin dato, at den måtte du få av jordmor etter uke 26. Ja, og mange føder jo *før* uke 26, tenkte jeg da. Så da “Hm, jaja”. Og så er det det med “Tal barn”, det reagerte jeg litt på, for det er jo ikke alle som veit hvor mange barn de har inni magen. Og det med ultralyd, det er jo bare et tilbud i Norge, så det er ikke alle som finner ut hvor mange barn de *har*, da.

I: Ja, det er ikke noe krav å vite hvor mange barn du skal ha før du føder?

K3: Nei.

I: Nei. Det visste jeg ikke, @.

K3: Nei. Så det er det faktisk ikke. Så det er mange som ikke går til ultralyd. Og de kan jo få både en og to barn ... Og så er det noen som velger å ikke gå til svangerskapskontroll. Og de har jo ingen *termin*.

I: Nei.

K3: Nei. Så det ...

I: Ja, da blir det vanskelig.

K3: Ja. Det *kan* bli vanskelig. Men de fleste vet jo det, da. Så det ... Og så lurte jeg litt på om det, om det har noe å si hvor mange barn du har fra før av, og når du har fått de, og det fant jeg jo ut, at du kan ikke få flere, eller, du kan ikke få stønad hvis du får flere barn innafor den *perioden* du faktisk får stønad, da. Hvis du blir gravid igjen og føder innen den perioden. Og det skjer jo veldig, veldig sjelden, da. Men nå er det jo mange forskjellige måter du kan få den her stønaden på. Du kan jo få det over lenger tid enn bare ett år, forstod jeg. Så *da* kan det hende at en får flere barn ... Men det, det er jo sånt som ... Det gjelder, altså, fleste klarer jo å fylle ut de felte der, fordi de går til kontroll og de har en termin og de vet hvor mange barn de har. Ja. Så, også er det det med adopsjon, de har jo heller ingen termin, da. Og det regner jeg med at det er fødselsdato. Det var liksom, feltet for den datoen adopsjonsungen var født. Ja ... Ja. Også videre så var det da ... De der felte som står liksom for NAV lokalt, det, det kunne være litt forvirrende, da, synes jeg. At det var ikke noe som jeg skulle fylle ut, men det stod på samme skjemaet.

I: Ja, de som er helt til høyre der som ...

K3: Ja. Så det var liksom ... Litt sånn “Åja, ja, nei, det skulle ikke jeg fylle ut”, plutselig.

I: Nei.

K3: Også stod det liksom på *samme* sida, da, likevel ... Ja ... Ellers så ... Ja, det med personopplysninger og sånn, det var jo greit. Og ... Medlemskap i Folketrygden, det var bare noe som jeg regna med at jeg hadde, da. Men det var jo en henvisning til hvor du kunne finne ut om du var det, da. Så det var jo greit nok, liksom. Men jeg tenker liksom, ord som folketrygden, det er ikke sikkert at alle skjønner hva det betyr? Folketrygd, hva er det? Det er jo ikke et ord som jeg bruker, i hvert fall. Så hvis en kanskje er søtten år fra Somalia og sånn, så vet en ikke hva folketrygd er for noe.

I: Nei.

K3: Men det var jo liksom felt for asylsøk og liksom sånn, du oppholder deg i Norge, om du har oppholdt deg i Norge, også står det “Dersom nei, vil du opphalde deg her samanhengande i meir enn tolv månader? Forklar i felt sju”. Og det ... Var jo kanskje litt sånn uspesifikt. *Vil* du det, eller *må* du det, eller har du *tenkt* å oppholde deg?

I: Hva skjer hvis du ikke-

K3: Ja, og hva skjer hvis du *ikke* gjør det, og hva skjer hvis det skjer noe som en sjøl ikke kan bestemme over, liksom. Hvis en får avslag på en asylsøknad eller hvis en, ja ... Ikke har oppholdstillatelse, så veit en jo aldri hvor lenge en får være. Og det med adresse òg, på en måte, at den ... Det er jo helt sikkert noe som du kan gå inn igjen og endre på etterpå, men ... Ja, jeg tenker hvis du bor på et asylmottak eller hvis du bor på et krisesenter eller et eller annet, om det liksom skal være den endelige adressa din, da. Men ... Ja, også var det samme felt for mor og far, og det var jo veldig greit, synes jeg. Men så lurer jeg litt på da om mor og far *må* ha samme adresse. Det var liksom ingen kryss på om du er samboer eller ... Om du på en måte, det var kryss på om du skulle være aleineforsørger, da, eller om du skal, om du skal dele det, på en måte. Men er det noe krav da til at adressa må være lik, eller ... Må en liksom krysse av for en ...

I: Ja, for du er ikke samboer sjøl?

K3: Nei. Så hvis jeg da skulle delt omsorgen med en mann, måtte vi da hatt samme adresse for å kunne bli, altså ... Jeg blir ikke automatisk aleineforsørger hvis jeg har en annen adresse enn han? Veit ikke ... Ellers, “Arbeid og inntekt”, det var jo ganske greit egentlig, bortsett fra den der perioden “Frå og med – til og med”. Hvor langt tilbake skal du gå, skal du gå den dagen du blei ansatt? Eller skal du gå den dagen du fikk fast stilling, eller den dagen i de ti månedene som står her, da ... Også var det “Gi opp bruttoinntekt frå arbeid, næring, anna”. Og hva er da annet, altså, hvis du jobber som jordmor også jobber du som ... Ja, skulptør eller et eller annet sånt på si? Hvis du har liksom, ja, et eller annet privat som du holder på med, da,

i tillegg, liksom. Kan du da krysse av på begge? Og så skal du liksom fylle ut lønna di per måned, forstod jeg, her da. Og det er jo ikke helt likt hver måned for min del, i hvert fall.

I: Neivel?

K3: Jeg tjener veldig forskjellig for hver måned.

I: Okei ... Så hva var det du fylte inn der?

K3: Jeg fylte inn et sånn overslag, sånn cirka hva jeg tjener per måned.

I: Sånn snitt?

K3: Ja. Men så må du jo legge ved lønnsslipp, da, forstod jeg. Og da, må jeg da skrive det samme som står på lønnsslippen for at det skal bli godkjent, skal tru? Men det veit jeg jo ikke. Og så ... Ja, det med “Utbetaler arbeidsgjevaren løn under permisjon?”, det veit jeg jo ikke, så det måtte jeg ha funnet ut, da, før jeg kunne ha kryssa der. Ja. Også er det igjen de der felta som NAV skal fylle ut, da. “Inntektsopplysningar kontrollerte”. Og det er sånn, “Åja, det er plutselig en boks jeg skal se vekk ifra”. Ja.

I: Ja, som står på skjemaet.

K3: Ja. Også ... Skal vi se, ja, det var stønadsperiode, det, det var jo det feltet jeg klussa mest med, da. For da måtte jeg velge en dekningsgrad, og da måtte jeg og far velge likt, forstod jeg. Ja ... Også “Permisjonen startar”, og da måtte jeg igjen gå tilbake og se hva tid min permisjon starta, og finne ut når jeg faktisk hadde rett på å begynne i permisjon, da ... Og så var det det med ferieavvikling eller arbeid. Det var jo om vi hadde *planlagt* å jobbe i permisjon, forstod jeg da, eller ta ferie. Og da blei jeg litt sånn forvirra med om jeg måtte fylle inn noe der for å få feriepengar i denne perioden her. Og det blei jeg liksom ikke *helt*, helt klok på, det der da, om jeg *måtte* fylle inn om jeg skulle ha ferie eller om jeg, altså ... Vi har jo ferie i vanlige jobber. Ja. Så var det noe jeg skulle fylle inn, hvor mange ferieuker jeg hadde rett på, da, i min vanlige stilling? Eller om jeg *ønska* meg ferie som ikke var betalt, da. Ja. Så det valgte jeg da å ikke fylle ut noe på, for da tenkte jeg “Da mister jeg jo pengene, hvis jeg fører opp at jeg skal jobbe eller ha ferie”. Så får jeg jo ikke penger i den perioden. Tenkte jeg, da. Så det stod bare åpent, egentlig. Og det siste feltet òg, “Når far skal ha foreldrepengar som ikkje er fedrekvote”. Og der var det altså masse kryss, eller masse valg, da. Om mor skulle jobbe eller om det var liksom kurs eller utdanning eller sjukdom eller sånne ting. Og det er jo sånne ting som er veldig vanskelig å *planlegge*. At en liksom skal se for seg, da, at det skjer et dødsfall eller at det, at en *må* begynne på norskurs, da. I forhold til det. Og sjukdom og utdanning og sånn, det er jo sånne ting som en kanskje ikke planlegger når en er gravid, da. At “Ja, jeg trur jeg skal ta litt utdanning mens jeg har permisjon”. Men det er kanskje sånne ting som en kan søke om igjen, da, etter at dette her er fylt ut og ungen er kommet og alt er greit, og så finner

en ut at en vil begynne på skole. Eller at det plutselig skulle skje et dødsfall. Så kan en sikkert få ordna det, da.

I: Ja, med å ombestemme seg, tenker du?

K3: Ja ... Men det er veldig rart at det er et sånt, et sånt *felt*. For det er på en måte, hvis du *går* på skole, så er det greit at du har tenkt å fortsette, men ... Det blir liksom veldig vanskelig å ... Å liksom kunne ... Krysse av for at sjukdom eller innleggelse skal foregå?

I: Fram i tid?

K3: Ja ... Også igjen så er det veldig vanskelig å vite om man har kryssa på en måte som er riktig, liksom. Eller om en får skjemaet i retur og “Du har kryssa feil”. Så hvis en kunne liksom fått opp den, når jeg gikk videre på nettutgava, da, så gikk jeg videre fra de forskjellige boksene, på en måte. Og da fikk jeg ingen informasjon der jeg hoppa til neste boks at “Dette feltet er ikke ferdig utfylt riktig”. Eller at “Du har glømt å fylle ut der og der”.

I: Ja, sånn, type sånn som du får i nettbank, sånn at det kommer opp rødt?

K3: Ja. Og det gjorde det jo ikke, da ... Også er det da underskrift, så står det på en måte visse sånne forusetninger, da. At du forplikter deg til å, å følge en haug med paragrafer og sånne ting. Og det ... Ja, folketrygdeloven, jeg veit ikke om så veldig mange har satt seg inn i *det*, akkurat. Og hvis en da signerer på det, og har spørsmål eller ... Det er jo sånn, du kan jo alltid kontakte NAV, du kan ringe eller spørre de, søke på nettet, liksom. Men når du er kommet så langt i skjemaet, så kommer det liksom en masse sånn, ja ... At du forplikter deg til noen paragrafer, da. Også signerer du på det. Også veit en kanskje ikke alltid hva de paragrafene er for. Men det ... Ja.

I: Hva tenker du, at du kan gjøre noe galt, eller hva ...

K3: Ja, eller at du kan gjøre noe som du ikke har forutsetning for å forstå, da. Fordi det står paragrafer der som du sjøl må søke opp, da, for å finne ut hva det *gjelder*. Men ... Det står jo ... Eksempelvis på det, da, “Begynne i arbeid” eller “Tek opp utdanning”, “Ikkje lenger har omsorg for barnet.” Og det ... Ja, det står jo bare at en forplikter seg å gi *beskjed*, da. Og det, men det igjen er jo sånne ting som ... Kanskje ikke er så lett å, å forutse, liksom.

I: Nei.

K3: Nei. Og i hvert fall hvis en ikke lenger har omsorg til barnet, at en da skal forplikte seg til å si ifra, og det er jo greit, du kan jo ikke motta penger for en unge du ikke *har*, men det ... Jeg veit ikke, det er liksom sånne felt som er veldig vanskelige å forutse, hva som skjer og hva som ... Ja, om det er liksom noe en tenker på i en sånn situasjon, da. Det er ikke jeg helt sikker på.

I: NAV sier jo at du kan bli straffeforfulgt hvis du ikke ...

K3: Ja ... Men, og det er jo veldig greit at sånne ting *står*, i forhold til at ... Ja, en kan få straff for det og sånne ting, da. Men jeg ... Jeg er liksom ikke helt sikker på om det er noe som folk tenker på, da, i veldig stor grad. At dette her faktisk kan være straffbart, da ...

I: Nei. Er det noe du synes er vanskelig i, eller rart i, i den skjemadelen?

K3: Ja, det er jo flere ting, det, da. For eksempel det der feltet nummer seks, der de, kryss for sjukdom og dødsfall og utdanning og introduksjonskurs for innvandrere og ... Ja, sånne ting som en kan krysse på, også veit ikke en om det skjer. Så det ... Jeg veit ikke om noen tenker at det, at de skal liksom, @, helgardere seg, at de krysser, "Ja, kanskje jeg skal begynne på utdanning", eller-

I: Krysser på flere?

K3: Ja. "Jeg hadde jo kanskje tenkt at jeg skulle begynne på norskkurs", eller ... Ja, sånne ting. Og da, hva skjer hvis du da krysser, og så skjer ikke det? Eller omvendt? Hvis det skjer, og du ikke har kryssa? Også synes jeg det var veldig dumt med de der boksene på sida, som NAV skulle ha for sitt bruk, da. At det kunne kanskje vært i en annen farge, eller at det kunne vært noe som jeg i lettere grad kunne sett vekk i fra, da. At det var liksom noe som jeg ikke skulle tenke på.

I: Altså, at det ikke ligger inne i skjemaet?

K3: Ja, at det ikke ligger inne i skjemaet.

I: Ja.

K3: Ja. Også ... Synes jeg det var litt ... I forhold til det der med, skal vi se ... Ja, i forhold til når du hadde jobba, var det når du begynte i jobb, eller var det når permisjonen din begynte. Og det med periode til og med, skal du da fylle ut ... Hvis du har hatt forskjellige jobber, da, i den perioden der. Og da er det greit, da kan du fylle ut til og med. Men hvis du har en jobb, en fast jobb, så går du jo i jobb til permisjonen. Skal du da skrive til og med permisjonsdatoen, eller skal du skrive til og med nå, eller til og med vikariatet ditt slutter eller, ja ... Også synes jeg det var vanskelig det der med stønadsperiode, at du skulle velge deg noe ferie eller om en skulle velge seg å jobbe inne i permisjonen. Og ... Det med stønadsdekning, eller dekningsgrad, og jeg tenker jo litt på det med permisjonen starter, det er jo en viss dato. Men det kan jo skje veldig masse utover den datoen der, i forhold til, i svangerskapet. At en føder prematurt eller at en blir lagt inn på sjukehus eller at en har ... Men det er jo et *utgangspunkt*, da. Altså, at en har liksom den termindatoen og at en har tre uker før ... Ja.

I: Hvordan synes du det fungerer ... Altså, du sa at det fungerte bra å bla fram og tilbake i tekstene. Men det er jo òg en sånn, den "Veiledning for utfylling av blanketten", den viser jo



til visse punkt, altså “Seks to svarer til” og sånn. Hvordan synes du den fungerer i forhold til informasjonstekstene? Er det sånn-

K3: Jo, det jo mye mer konkret, da. Når du har vist til enkelte punkt ... Ellers, så ... Det blir jo veldig masse sånn at en regner med at en fyller det ut rett, også blir ikke en tilbake. Ja. Så da ... Kan det jo være at en gjør *feil* uten at en veit om det, da, fordi en tenker at “Ja, men dette veit jeg jo”, og det, ja, så da krysser ikke vi tilbake, da ... Og da ... Igjen så kunne det vært noe, hvert fall på den nettutgava, at du, “Du *måtte* fylle ut de felte her” eller “Dette her feltet er ikke godkjent på den måten du har fylt det ut” ... Men den, den der veiledningen, den er, den er for såvidt veldig *bra*, altså. Ja.

I: Flott. Også snakket vi litt om, før vi begynte å ta opp, at du hjelper en del med å fylle ut dette skjemaet, eller du har sett de skjemaene mange ganger gjennom jobben din?

K3: Ja.

I: Hva erfaringer er det du har med det, sånn fra andre?

K3: ... De fleste har jo gjort dette her før de kommer inn og føder, da. Men en kan jo føde prematurt, eller at det kan skje ting etterpå med babyen som gjør at en ikke får den med seg hjem eller at en ikke ... At en liksom må se *vekk* ifra dette her, da. Men den erfaringen jeg har fra svangerskapsomsorgen, det var jo at vi minte folk på at de måtte oppsøke dette skjemaet her. At de måtte fylle det ut, og at de fikk en sånn terminbekreftelse, da. Og da ... Når jeg var i svangerskapsomsorgen, da, det er jo noen år siden nå, men da delte vi jo ut en informasjonsbrosjyre, da, i forhold til dette her. Og minte de på at de måtte fylle det ut, og da var det veldig mange som kom med dette her til *oss*, og lurte på hvordan de skulle fylle det ut. Og det er jo ikke sånn som vi har lagt inn i vår tidsepoke, da, holdt jeg på å si. At de, de kan ikke bruke en svangerskapskontroll på å fylle ut dette her.

I: Nei, dere har ikke satt av tid til, til det?

K3: Nei. Men kanskje, for enkelte så var det veldig vanskelig, og at de ikke klarere å skille mellom “Hvem er dette sitt ansvar? Dette må jo jordmor kunne hjelpe med med, for det har jo med fødselen å gjøre” ... Men ellers, så ... Noen syntes det var veldig vanskelig, og noen regna med at de måtte gjøre det, og spurte oss hvordan de skulle gå fram for å *finne* skjemaet, og når det måtte leveres og hva de trengte for å levere inn skjemaet, da. Så, ja. Jeg har jo sett det veldig mange ganger før, og jeg har hjulpet folk og fylt det ut, men jeg har jo ingen anna forusetning enn de for å kunne fylle det ut, da.

I: Nei.

K3: Nei, jeg har jo ikke fått noe veiledning til dette skjemaet via utdannelsen min. Nei. Men vi passa i hvert fall på at de visste hvor de skulle finne det, da. Ja.

I: Ja, henviste dere til NAV, eller hvordan ...

K3: Ja.

I: ... Flott. Men er det noe annet du har merka deg med dette her som vi ikke har snakka om, sånn avslutningsvis?

K3: ... Nei, jeg veit ikke om det er ... Altså, om det er noe frist for når det må sendes inn? I forhold til termin dato, da. Om du *må*, altså hva tid, jeg skjønner jo at du må gjøre det *etter* uke 26 for å få den terminbekreftelsen, da, men når må det liksom leveres inn? Også ... Ja, synes jeg det var veldig forvirrende med antall uker du kan få, og den der datoen, første juli. Også står det første juli 2009. Men nå er det jo 2010. Altså, er det, er det den datoen hvert år? Eller er det den 2009-datoen? Nå er jo alle barn født etter 2009? Ja, er det bare en feil i dette her, eller er det en reell dato der det har vært en eller annen forandring? Også synes jeg, jeg synes det var veldig ... Du har jo samme rettigheter selv om du adopterer eller om du føder, men det er jo en veldig stor prosess å adoptere, og at det kanskje burde vært i et *anna* skjema. For det, det er jo òg noe helt anna, at du får ungen når han er større, og at du ... Venter veldig lenge og at du kanskje ikke har helt oversikt over når du egentlig skal hente den ungen og når du faktisk begynner på den permisjonsordningen, da.

I: Ja, det er ikke sånn, ni måneder og så ...

K3: Nei. Så ... Også er det veldig ... Jeg tenker, det er jo ikke alle som har samme arbeidsforhold som det jeg har, da. At noen har faktisk ikke jobb, og noen jobber deltid i flere forskjellige jobber, og noen har ikke fast jobb og noen har kanskje andre støtter fra NAV, i forhold til det. Hvis du for eksempel har sjukepengar eller hvis du har sosialstønad, altså, har du andre rettigheter da, eller må du liksom fylle ut dette her, også går det i forhold til andre støtter du får, da. Så jeg tenkte jo litt på det at, det er jo ikke alle som har, kan liksom fylle ut helt konkret de felte, da. Og mange som ikke veit hva de ... Hvis du går på skole, altså, hva slags rettigheter har du da? Og hvis du ... Får stipend samtidig som dette her eller hvis du ikke har noen ... Hvis du har tenkt å begynne i en jobb, men som du ikke har fått? Altså, hva gjør du da?

I: Ja, for de som er litt sånn utenfor de boksene som er?

K3: Ja, utenfor boksene, liksom. Ellers så ... Så er det jo veldig ... Det står jo, det står jo på nettet at du kunne liksom gå til NAV og du kunne fylle det ut der og at du kunne få tilgang til PC og at du kan liksom spørre spørsmål og sånn, da, og det, det er jo fint. Men da står det jo òg at ... At en vil at de skal på en måte kunne fylle det ut selv, da, at det sparer jo NAV for tid og alt sånn å ha et godt skjema. Og da tenker jeg at det kanskje kunne vært litt enklere, og så delt det litt opp, da. Hvis du for eksempel skal adoptere eller hvis du skal føde vanlig eller

hvis du for eksempel er utenlandsk statsborger eller asylsøker eller ... At det kunne vært litt mer konkrete skjemaer, da. For den enkelte gruppa. Men det igjen er jo kanskje litt stigmatiserende, da.

I: Ja, ville du heller hatt flere parallelle skjema, på en måte, alt etter hva du var?

K3: Ja ... Skal jeg si noe annet? ... Ja, den der tilleggsopplysninger, da. Der er det på en måte en boks der du kan fylle ut andre ting. Og hva er da andre ting? Det kunne godt stått eksempel på det, synes jeg, da. At det kunne ... Også står det "Om nødvendig bruk eit eige ark". Og det, hva kan *det* være, liksom? ... Også lurar jeg på hvordan, hvordan får du en bekreftelse på at du har liksom, at søknaden din er blitt godkjent? Hvordan går det for seg etter at du har levert dette skjemaet her? Hva skjer da?

I: Ja, prosedyren, for å få pengene?

K3: Ja. Og det stod jo på nettet, med utbetalingsdatoer og sånne ting. Og det var jo for såvidt *utrolig* forvirrende, den der kalenderboksen som stod med alle de der talla og stjernene og datoer og alt mulig. Men det er jo sånn som en regner med at det går i orden, da, @, og det er jo NAV sin jobb. Men er det lang behandlingstid på sånne ting? Eller er det noe som går automatisk, liksom? Og ... Ja, at hvis en søker opp på NAV så kan en jo finne ut forskjellen på kontantstøtte og barnetrygd og foreldrepenger og fødselspenge og engangsstønad og alt sånn. Men hvis du, på en måte *ikke* bruker nettsida, da, som kanskje ikke alle gjør, så kan det være litt forvirrende, du tenker "Jaja, nei, men okei, da er sikkert det her kontantstøtte, da. Og da, ja, da får jeg sikkert penge og barnetrygd og ...". Og ... Så var det jo at den, det stod jo det at barnetrygda fikk en i utgangspunktet automatisk *hvis* ikke, også masse punkt. Og de som er i den "Hvis ikke"-gruppa, de tenker jeg at de kanskje er den typen som *ikke* søker så veldig på nettet. Så at de kanskje kan få litt problemer med å få de pengene de har *rett* på. Også lurar jeg veldig på om det er liksom noen konsulenter som jobber med folk som ... At hvis en har veldig problem med å fylle ut dette her, da, hvis en ikke har språk og hvis en ikke har jobb eller oppholdstillatelse eller inntekt eller sånne ting. Hvordan hjelp får en da, er det noen som liksom kan si "Ja, jeg ser at du har fylt ut skjemaet, og du har kryssa og sånn og sånn, og jeg vil bare fortelle deg om rettigheten dine, og ...". Er det noen som hjelper folk til å fylle ut et sånt skjema, tenker jeg. Er det en ...

I: Ja, for å få best mulig ...

K3: Ja, for å få mest mulig. Eller må en søke det veldig, veldig aktivt sjøl? Det er jo ikke alle som har ressurser til det, kanskje. Nei.

I: Nei.

K3: Ja, da har jeg sagt det jeg skal.

I: Ja, takk!

K3: Jo, vær så god.

K4

I: Jeg kan begynne å stille noen spørsmål om deg som informant.

K4: Ja.

I: Hvor gammel er du?

K4: Jeg er 23.

I: Utdannelse og yrke?

K4: Jeg er under utdanning, utdanner meg til å bli systemutvikler og programmerer.

I: Også har du tidligere en annen bakgrunn, har du ikke det?

K4: Ja, jeg har tidligere jobbet som, som bonde.

I: Ja. Skal vi se, har du noen lese- eller skrivevansker?

K4: Nei.

I: Nei. Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

K4: Ja. I stor grad.

I: Ja. Hvordan er det du pleier å søke etter informasjon? Da tenker jeg på sånn, pleier du å *google* eller pleier du å gå direkte inn på nettsider eller andre ting?

K4: Først og fremst Google ... Og diverse forum, diskusjonsforum. Andre har lurt på det samme. Men også selvfølgelig inn på de nettsidene hvor det gjelder.

I: Tror du det er noe forskjell på hvordan du leter etter informasjon fra det offentlige sånn i forhold til jobber eller musikk?

K4: ... Kanskje? Det offentlige er jo ... Det er litt sånn at man forventer at de har bedre, tydeligere svar enn, enn på andre ting man lurte på i verden. Altså, lurte man på hva slags vær det er så ... Eller, ja, hva skal man si?

I: Tenker du, liksom, slingringsmonn?

K4: Ja, at man forventer jo at når det er noen som har monopol på noe informasjon så har de det ... Da er det bedre å søke direkte hos dem enn i frie kanaler. Kanskje. Har ikke tenkt så mye på det, men når du spør meg sånn så, ja.

I: Hvilke andre måter bruker du for å finne informasjon fra det offentlige? Da tenker jeg på sånn, gå på et kontor, ringe, spørre andre.

K4: Ring og spør. Har jeg gjort noen ganger hvis det, jeg har lurt på ting ... Ja. For eksempel har jeg hatt noen spørsmål rundt NRK-lisensen, og da er det ... Da ringer du. For du ... Du får ikke den informasjonen du trenger hvis ikke du må ... Du må faktisk ringe.

I: Men pleier du å ringe først eller pleier du å se på nettsidene først eller ...

K4: I det konkrete eksempelet så jeg på nettsiden først, før jeg ga opp og ringte. Jeg har ikke så mange eksempler jeg kan ...

I: Ta fra?

K4: Ta fra.

I: Nei. Har du noe erfaring med NAV fra før?

K4: ...

I: Altså, jeg tenker på om du har fylt ut et skjema eller besøkt nettsidene eller-

K4: Åja, ja, ja. Jeg var sykemeldt en gang, men jeg husker ikke om det var før eller etter NAV-reformen. Men jeg tror det var etter.

I: Men har du noe erfaring med nettstedet?

K4: ... Ja, jeg har vært der for å se i "Ledig stilling"-databasen. Søke til ledige stillinger.

I: Husker du hva du syntes om nettstedet da?

K4: ... Helt greit. Ja. Lett å ... Det var ikke så kompliserte søk jeg skulle ha, så det var helt greit.

I: Du har vært inne og lest der nå?

K4: Ja.

I: Hvilke, hvilket inntrykk er det du sitter igjen med etter å ha besøkt det nå?

K4: ... At det ikke gjorde det lett for meg å finne den informasjonen jeg trengte. At verken i, ja, navngivelsen av sidene eller i søkefunksjonen så var det noe særlig logisk at det fantes noe som angikk meg.

I: Okei?

K4: Jeg skulle jo søke etter, eller, jeg skulle finne ut av hva slags penger hadde jeg krav på hvis jeg skulle få barn nå, som student. Og søkte på "Student", selvfølgelig. For det er jo det man gjør.

I: Ja, du søkte i den søkemotoren?

K4: Jeg søkte i søkemotoren på ordet "Student" og på ordet "Student" og ordet "Barn". Og fikk noe merkelige treff som ikke var det jeg skulle ha i det hele tatt. Som var ... Det var ikke sånn at de *kasta* informasjon etter meg. Og det liker jeg når nettsider gjør.

I: Men hva gjorde du da?

K4: Da leter man jo bare videre. Må man så må man.

I: Jeg lurer, litt sånn konkret, hva du bruker av ovenstående faner og høyremeny og venstremeny og brødsmulesti og sånn?

K4: Ja, nei, jeg gikk inn på ... Gikk inn på den fanen som het "Familie", fordi jeg tenkte at ... Det var først og fremst det jeg var ute etter akkurat nå. Også lette jeg en stund, faktisk før jeg søkte, så lette jeg en stund under, i venstremenyen. Da gikk jeg inn både på den øverste, "Svangerskap, fødsel og adopsjon", så så jeg innom "Barnetrygd" og innom "Barnebidrag". Også gikk jeg også på "Innhold fra a til å", på "S" og så om det var noe som het "Student", det var det selvfølgelig *ikke* ... Og da begynte jeg å søke, etter å ha vært i tre venstremenyer og innholdsfortegnelsen.

I: Ja. Den høyremenyen, er det noe du vier oppmerksomhet til?

K4: Den ... Nei. Jeg var innom den, i høyremenyen så er det noe som heter "Bidragsveilederen", der var jeg innom. Men da måtte man føre inn masse styr og vesen og det så ikke ut som det var noe som hjalp meg noe, så da ...

I: Ja, det er en sånn kalkulator?

K4: Ja. Tenkte kanskje at i en kalkulator så kunne man gi inn en del valg, men det var ... Ja, noen ting der jeg ikke visste hva jeg skulle gjøre, så da bare droppa jeg det. Men det var vel det eneste jeg var innom høyremenyen.

I: Hva gjorde du da, da det å søke i sømemotoren ikke hjalp og du allerede hadde lest på fanene?

K4: Da begynte jeg å finlese mer. Jeg hadde, fra før av så hadde jeg ... Hva skal jeg si, hørt om, folk som har snakka om studenter som får barn, om at de får så lite penger, at de får en sånn engangsbeløp. Og det er det. Så da prøvde jeg å finne ut ... Finne noe som het et eller annet med *engangs*, og kom på noe som het "Engangsstønad". Jeg husker ikke helt hvor jeg fant det, egentlig? Også ... Lurer på om det lå under den "Svangerskap, fødsel og adopsjon".

\*Leser på datamaskinen\*

I: Ja, det kan hende.

K4: ... Ja, "Engangsstønaden", der. Så det var vel dit jeg faktisk endte opp med å komme. Og det første som står der er at det er for de som ikke har krav på andre ting, så da måtte man jo gå tilbake og finne ut "Hva er de andre tingene jeg *ikke* har krav på?", også, ja ... Så det var vel dit jeg endte opp, på den siden der, "Engangsstønad ved fødsel og adopsjon". Ja.

I: Når du klikker deg inn på en side, hvordan er det du vet om, om du har kommet riktig? Om det er informasjon som, som gjelder for deg? Er det overskrifter eller bilder eller ...

K4: Du leser jo, eller *jeg* leser jo, de første tre-fire linjene i ingressen, også *scroller* jeg ned og ser på tre-fire overskrifter, og hvis ikke de passer, så går jeg videre. Man leser ikke fra linje til linje. Og ser ... Altså, man, man *leser* ikke teksten, men ser etter ord, på en måte. Man skumleser.

I: Hvilke ord var det du så etter?

K4: Student.

I: Fant du det i den engangsteksten?

K4: Nei. Gjorde vel egentlig ikke det, skal vi se. Se om vi finner det på siden. \*Leser på datamaskinen\* Nei ... Men i og med at jeg hadde en, en ... At jeg hadde *hørt* at man bare fikk en engangsgreie, og det var noe som het en “Engangsgreie”, så gikk jeg ut fra at det var den ... Ja ... For da-

I: Hva hadde du gjort hvis du ikke hadde, hadde funnet det på nettstedet, tror du? Hadde det da vært NAV du hadde ringt?

K4: Nei. Det hadde, det tror jeg kanskje ikke det hadde vært, i og med at ... Akkurat det her sånn er jo noe som, det er jo på en måte mange som har vært borti det før, så da ville jeg kanskje ha prøvd et Google-søk eller gått inn i noen diskusjonsforum og søkt der ... For det er jo ofte sånn med offentlige kontorer at de er ikke åpne så veldig ofte og det er lang kø og det koster penger og ringe dit og ... At jeg ville kanskje brukt noen minutter på Google før jeg ringte. For akkurat det her sånn er jo noe som mange har vært borti før, da. Mens andre ting er det ...

I: Ja, så erfaringer fra andre ...

K4: Ja.

I: Forsiden, det har vi ikke snakket om, hva, hva er førsteinntrykket ditt av den?

K4: Forsiden ... Der var jeg ikke mange sekundene før jeg gikk rett på “Familie”-fanen, egentlig.

I: Ja, du ser den fort, eller?

K4: Ja ... Jeg er vant til å navigere i menyer heller enn ... Altså, for det er jo ordentlig mye *tekst* her! Ordentlig, ordentlig mange ord i mange forskjellige bokser, og ... @, det er vanskelig å skimlese når det blir så mange likestilte ord, @, så da er det lettere å bare gå på en fane og håpe at du traff riktig på det.

I: Hvor lang tid tror du du bruker, altså, fra du klikker deg et sted til du vurderer om du skal lese videre eller om du skal klikke tilbake eller videre?

K4: Tenker du nå generelt på en forside eller generelt på en hvilken som helst ...

I: Nei, når du kommer inn på en side, når du tar et valg og klikker på den siden. Har du noe sånn estimat på hvor lang tid du bruker da? På å vurdere på en måte om du har kommet riktig?

K4: ... Det kommer *an* på? Hvis det er, for det ... Det har jo med å gjøre hvor mange andre alternative informasjonskilder har du? I jobben så har jeg måttet søke etter noe som jeg vet at det er kanskje to tusen mennesker i hele verden som sitter med informasjon om, og da, hvis du



finner en nettside som i det hele tatt er *noe* som helst, @, lik, så leser du hele greia, men, men med ting som mange har erfaring med, så, så skal det passe veldig bra for at du gidder å være der. Så det kommer veldig an på om ...

I: Her inne da?

K4: Her inne så er det jo ... Ja, ti sekunder, femten sekunder. Det er jo sjelden *lenger* enn det. Men i noen få tilfeller så, så, så gir du det jo lengre tid, lengre, større sjanse.

I: I hvilke tilfeller er det?

K4: Nei, som jeg sa så, når du, når du ikke *har* så mange valg. Når du veit at det er ikke så sannsynlig at det fins noen som *er* bedre. Så, så gir du dem liksom andre og en tredje sjanse, men som regel så har du jo, oppmerksomhetstiden din er jo ordentlig, ordentlig kort på Internettet. Femten, tyve. Ti, femten, tyve, sånn.

I: Ja. Okei. Vi kan ta og se litt på den, de orienteringstekstene som, som følger med det skjemaet du skal fylle ut. Det er tre stykker, det er en som heter “Informasjon”, så er det en som heter “Generell informasjon” og en “Veiledning for utfylling av blanketten”. Hva er inntrykket ditt av de?

K4: ... Den første jeg kom til var jo den som het “Informasjon”. Og da så jeg fort at det første feltet man leser der heter “Foreldrepenger”, og jeg trykte meg inn på det skjemaet fordi jeg visste jeg ikke hadde *krav* til foreldrepenger. Og ...

I: Du trykket deg inn til det skjemaet, ja, du fant det på nettet?

K4: Jeg fant dette, dette skjemaet på Internettet.

I: Da fant du ut at du ikke hadde krav på foreldrepenger?

K4: Ja. Så det, jeg blei ... Skumleste det og så at “Det her gjelder jo *ikke* meg, det her er jo gærent skjema, det her er jo ikke det jeg, her er det jo en feil *link*”. Men så hadde jeg det tilfeldigvis skrevet ut foran meg og visste at det var det riktige.

I: Ja, jeg har jo gitt deg det skjemaet på papir.

K4: Ja, med navnet mitt på, @, så jeg visste at det var det riktige, men ... Men det første jeg tenkte på var at her var det noe, at det “Det er ikke riktig skjema for meg. Denne informasjonen er jo ... Holdt på å si gal, den er jo informasjon om akkurat det *motsatte* av det jeg skal fylle ut”, tenkte jeg. Også gikk jeg videre til den generelle informasjonen, den hoppa jeg vel egentlig bare ...

I: Ja, på neste side der?

K4: Ja, hoppa vel egentlig bare fort over, den leste jeg ikke ... I det hele tatt, egentlig?

I: Okei. Hva var det som gjorde at du hoppet over, eller, hvorfor hoppet du over den?

K4: “Feriepenger og ferietillegg”, det var liksom ... Ikke det jeg er her for nå. Det er jo, hvis jeg er gravid så skal jeg jo ikke noe *ferie*. Det, ja. Det angikk jo ikke meg? Så da hoppet jeg over det. Også ... Så gikk jeg også over “Veiledning for utfylling av blanketten”. Jeg tenkte at jeg heller ville prøve å fylle ut blanketten også heller gå tilbake til veiledningen hvis jeg hadde noen spørsmål. Også fikk jeg jo spørsmål med en gang, for det ... På punkt 1 der, “Krav om”, så spør de meg om fødselen skjedde i hjemmet eller under transport. Og dette fyller jeg jo ut et halvt år før jeg tenker at barnet mitt er født. Og også ... Ja, det forvirret meg noe ... Så gikk jeg tilbake til veiledningen, da. Og det første som står der under felt 1.1 er “Dersom fødselen ikke har funnet sted”, så tenkte jeg “Okei, man da *er* det riktig likevel, selv om de spør meg om noe som skjer seks måneder frem i tid, så er det meningen at jeg skal sitte her nå og lure på hvorfor de spør meg om dette.”

I: Fant du ut av det med, det med engangsstønaden?

K4: ... Kombinert med det jeg mente å ha hørt fra før av, eller det jeg *trodde*, den ... Men det var jo, var jo, altså ... Det var jo ikke *informasjon* jeg satt med, det var jo noe jeg hadde overhørt i en samtale en eller annen gang. Men kombinert med den setningen om at, at jeg ikke har krav på noe annet enn engangsstøtte hvis jeg er student, et eller annet sted, så satt jeg vel med et ... Jeg var vel kanskje nitti prosent sikker på at det var sånn det var. Men jeg, hvis jeg ikke hadde hørt noen ting som helst om det fra før av, så hadde jeg ikke vært like sikker. Men da har man jo på en måte to informasjonskilder, også når de er sammenfallende så er det fint.

I: Så hva fylte du ut?

K4: Jeg fylte ut dette skjemaet her, “Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon”.

I: Ja, så du haket av på at du søkte om engangsstønad?

K4: Om engangsstønad, ja, punkt 1.2. Og skrev ned en termin dato seks måneder frem i tid.

I: Så du satser på at det er riktig, da, eller?

K4: Ja. Gjør jo bare det ... Men hadde jeg, hadde jeg aldri hørt noen snakke om det før, så hadde jeg ikke vært sikker på det ... Men jeg, ja, nitti prosent sikker på at det er sånn det funker.

I: Vi kan ta og gå tilbake litt til de informasjonstekstene. Hva synes du om oppdelingen av teksten, den er jo delt opp sånn i avsnitt med underoverskrifter og, og sånn?

K4: Ja, det er jo veldig bra det, holdt jeg på å si, at det ikke er en stor bolk med bare tall og paragrafer, at det er delt opp i ... I avsnitt, hvis du er interessert i fedrekvoten, så kan du finne avsnittet som omhandler det.

I: Ja, hvordan, altså, du nevnte når du leste på nettstedet, at du liksom skimleser litt, eller *scannet*, nesten, de sidene. Hjelper det her til det?

K4: Hvis NAV, eller hvis de som har skrevet informasjonsteksten, har lagd avsnitt som på en måte gir treff hos *meg*, så hjelper det jo. Men hvis de har skjult det jeg leter etter i et avsnitt som heter noe som jeg hopper over, så, så går det jo meg hus forbi. Hvis man kommer inn og leter etter “fedrekvote” eller, ja, “graderte foreldrepenger”, hvis det er det man er interessert i, så hjelper det jo de, men det hjelper jo ikke meg. Hvis det hadde stått “Student” så hadde det hjulpet, men det gjør det jo ikke.

I: Så hva synes du om overskriftene som står der?

K4: ... Tenker kanskje litt at de ... At folk skal ha tenkt litt over hva det er de leter etter før de ... Altså, det er ... Det er jo ikke ord i dagligspråket, på en måte ... Du går jo ikke rundt og, altså ... Graderte foreldrepenger, for eksempel, det er noe man får hvis man er *skilt*, er det ikke det? Og at det, det står liksom ikke “For deg som er skilt gjelder dette. For deg som er i den livssituasjonen”. Man tenker jo ikke at “Nå skal jeg finne informasjon om, om *graderingen*”, man prøver å finne informasjon ...

I: Så det er ikke det ordet?

K4: Det er ikke det *ordet*, det er ikke det du, du må, du må vite at det er det ordet NAV bruker som gjelder meg. Du må ha satt deg inn i begrepsbruken før du får riktig informasjon, da. Tror jeg. Førsteinntrykket av det ... Stønadsperioden ...

I: Kanskje litt i forlengelsen av det, er det noen ord eller begreper som du stusser over eller synes er vanskelige? Eller som du ikke er kjent med?

K4: Som jeg aldri har hørt om før, liksom, eller som jeg ikke skjønner hva betyr? Ja, begge deler ...

I: Du nevnte at det kanskje ikke var, liksom, *dagligspråket*, var det det du sa?

K4: Ja ... Ja ... Nei, jeg vet ikke, jeg blir litt usikker, altså, det er jo ikke ... Det er jo ikke direkte *vanskelig*, og det er jo ikke, det er jo ikke latin, men ... Men det er ikke sånn man går rundt og snakker om barnetrygden. For det er jo barnetrygd det her, tror jeg? Man går jo ikke rundt og snakker om “Foreldrepengene” og “Graderte foreldrepenger”, det er på en måte ikke sånn det brukes i folket. Men, nei, jeg vet ikke. Det er ikke noen ord som, som man ikke kunne forstått hva betyr med litt undersøkelse. Tror jeg.

I: Nei, okei, så det er ikke *vanskelig*, det er bare andre ...

K4: Ja, litt andre ord og ... I og med at det er ikke ord man bruker til daglig så er det, er ikke definisjonen *gitt*, at vi må faktisk se hva, hva menes med “En foreldrepenger”.

I: Er det noe annet ved de informasjonstekstene som du har merka deg som jeg, som vi ikke har snakket om?

K4: ...

I: Hvis ikke så kan vi ta og se litt på selve den skjemadelen. Der du skal fylle ut. Hva er det du legger merke til først her? Du sa at du stoppet litt opp ved det punktet der du blir spurt om fødselen skjedde i hjemmet eller under transport?

K4: Ja. Personlig så gikk jeg, så jeg på en måte ikke, tok ikke et overblikk over arket før jeg må, jeg begynte, jeg bare satte i gang med det.

I: Ja, så du begynner på, sånn, punkt 1 også ...

K4: Ja, går rett gjennom boksene og ser.

I: Ja. Vi kan ta og gå litt sånn nedover, da, snakke om de enkelte punktene som de kommer, kanskje?

K4: Ja. Ja, jeg hadde jo, jeg gikk jo inn i dette skjemaet fordi jeg trodde det var skjema om engangsstønad. Så krysset av for det, terminato og det der med hvordan fødselen skjedde, som vi snakket om i sted ... Punkt 2, "Hvem kravet gjelder for", der krysset jeg av for begge foreldrene. Tenkte ikke noe mer for det, om det.

I: Der er det jo, der blir du jo henvist til felt 5.3-5.6 i veiledningen, gikk du tilbake og slo opp da, eller krysset du bare av?

K4: Nei, jeg krysset bare av. @, burde sett hva som sto der ... @. \*Leser i papirer\*

I: Hva står det der?

K4: Der står det om avbrudd i perioden på grunn av ferie eller arbeid. Og så videre ... \*Blar i papirer\* Hvorfor gjør det det, @, det var jo ... Okei, ja ... \*Blar i papirer\* Det var ikke veldig selvforklarende. Hvorfor det skulle gi meg informasjon om hvem kravet gjelder for. Men den der 5, 5 punkt 3, punkt 6 ... Den gjelder jo også den, under punkt 5, da. Der så jeg på den, det punktet.

I: Det er også et punkt i veiledningen som heter "Punkt 2.1".

K4: Ja ... Ja ...

I: Slo du opp, eller så du ... Der er det.

K4: Ja, jeg lurer på om jeg kanskje gjorde det. Jeg har i hvert fall lest den setningen i dag, men jeg vet ikke om jeg gjorde det akkurat da. Men jeg tror kanskje det.

I: Ja. Men du krysset av på begge foreldre, da.

K4: Ja ... Og det jeg også la merke til er at akkurat her på punkt 2 så deler på en måte skjemaet seg i "Denne halvdel skal jeg fylle ut og denne halvdel skal NAV fylle ut". På høyremargen der. Det så jeg ikke når det kom til punkt 2, men når det kom lenger ned i

skjemaet så var det en del bokser som jeg lurte på om *jeg* skulle fylle ut om, eller om NAV skulle fylle ut. Så da måtte jeg gå tilbake igjen opp dit og se at “Okei, det var faktisk ikke ...”. Det er *grået* ut, meningen.

I: Men, ja, du har ikke fylt inn noe der, eller?

K4: Nei, men jeg, det måtte jeg tilbake og sjekke, for det var ... Ja. Og det var det jeg gjorde på punkt 2. Punkt 3 var jo ikke noe ... Det er jo bare personalia. Punkt 3.7 så, @, hadde jeg et spørsmål.

I: Ja?

K4: Mener de ferier da? @, eller mener de ... Der spør de om, om man har oppholdt seg sammenhengende i Norge de siste tolv måneder, og ... Da tenkte jeg “Nei, de mener jo ikke ferier, nei ... *Sikkert* ikke”, tenkte jeg da.

I: Ja, for du har vært utenlands i løpet av de siste tolv månedene?

K4: Har jo det? Og det har jo mange andre enn meg også vært, men de mener vel sikkert lengre opphold enn ... Enn en *stund*, @, de mener vel ...

I: Så hva har du krysset av der, da?

K4: Jeg har krysset av at jeg har oppholdt meg sammenhengende i Norge, @. *Har* jo ikke det, men, @, men, ja. Og det er jo klart, hvis, hvis man, vet ikke om det er et punkt i veiledningen, jeg? \*Leser i papirer\* Nei, det er det ikke. For det er jo en, det er jo sånn ... For de som for eksempel har vært to måneder bortreist, da. Så hadde jo det vært interessant å få informasjon om. Hvor lenge de faktisk mener. Men jeg tenkte at de kan ikke ... De bryr seg ikke om *feriene* mine. Så jeg bare hoppa over det ... Fylte inn for meg og for far, ja, og krysset av for det samme for ham, da, at han har også vært på ferie, men krysset av “Ja” på at han hadde vært i Norge likevel ... Ja. Også, på punkt 4, der skrev jeg “Student” som “Stilling, *slash* annet likestilt yrkesaktivitet” ... Også høyskolenavnet på “Arbeidsgiverens navn”.

“Stillingprosent av fulltid” skrev jeg hundre prosent, for jeg er jo student på fulltid. Og “Periode”, da skrev jeg, altså, hvor lang, hvor lenge semesteret varer, fra august til juni. For jeg tenker at jeg har jo ... Det er jo det jeg *er*, jeg er jo student ... Og så kom jeg til dette hvor jeg skulle skrive inn *inntekten* min. Punkt 4.5, “Oppgi bruttoinntekt fra. Kryss av”. Der har jeg skrevet et spørsmålstegn, fordi på ligningen min så står jo ... Alt *lånet* står jo som inntekt ... Så det var sånn at selv om jeg har fylt inn skjemaet nå, så er jeg jo ikke klar til å sende det inn. Det må jeg på en måte ha undersøkt.

I: Ja, i hvilken boks er det du har skrevet spørsmålstegn?

K4: Åja, unnskyld. Punkt 4.5 så har jeg krysset av for “Annet”. “Per måned” har jeg skrevet “Kroner 6400, spørsmålstegn”, @.

I: @.

K4: Og også på punkt 4.6, “Utbetaler arbeidsgiveren lønn under permisjon?”, der har jeg bare skrevet spørsmålsteget. For det er jo en *lønn*? Det *står* jo som lønn under ligningen min, men synes NAV også det er lønn? For da, @, hadde jeg jo kanskje ikke krav på engangspenger lenger, @, så det ble jeg ... Ja, @, så det ble jeg veldig i stuss.

I: Står det noe i veiledningen om det? Har du sett der?

K4: ...

I: Det står noe om at “Stillingsprosenten settes i forhold til full tid i ditt yrke”, også, nedover der.

K4: Den der, der har jeg ikke lest hele greia på ... Åja, “Til og med ...”, okei. Skulle ikke ha skrevet “Til og med dato”, da. Greit ... Ja. Så det, der måtte jeg ha, ha spurt noen eller *googla* eller ringt eller et eller annet, for der var jeg ... Det er jo en *lønn*, men skal den med ... Og det samme skrev jeg også under, for far, fra 4.8 og utover. Skrev jeg, for han er også student, så skrev jeg høyskolens navn og, og spørsmålsteget. Men de andre er jo greie, da. Kontonummer og sånn. “Stønadsperioden”, punkt 5 ...

I: Ja, der blir du bedt om å velge dekningsgrad?

K4: Ja ... Der krysset jeg for åtti prosent. Men... Men det er jo sånn jeg på en måte også har bare hørt om på *forhånd*, at man kan enten velge hundre prosent i, er det ti måneder, også, eller åtti prosent i et år. Det har ... Kan jeg ikke huske å ha sett noe om i dag når jeg har sett på NAV nå, men det er sånn som jeg på en måte vet fra forhånd at, at du får like mye penger, det bare kommer an på hvordan du fordeler det på tid. Så da krysset jeg av på åtti prosent. Også “Permisjonen starter”, da så jeg i veiledningen at det som regel settes til tre uker før termin dato. Skrev jeg det ... Fylte ikke ut noe på punkt 5.3-5.6 ... Og så på punkt 6, om, om far og penger, da ... Var jeg også litt sånn at jeg ikke helt visste hva jeg skulle ha gjort. Eller hva jeg skulle ... Krysse av på ... Men jeg krysset av på punkt 6.2, “Mor tar utdanning på heltid”, og at ... For jeg forstod det sånn at hvis man kryssa ut noe der, så ville far fått mer penger utbetalt enn hva han ville ha fått, eller, altså, at han får jo mer sånn pappapermisjon-ting. Tenkte jeg at det gikk på, da. Det var noe greier der. Men det var også sånn ... Men da hadde jeg allerede i hodet at jeg var ikke klar til å fylle det her inn, så det var også litt sånn ting man måtte gå tilbake og undersøke hva de egentlig mente. Det var, altså, hva det egentlig som var *konsekvensen* av å krysse av på det, da. Før jeg ville ha ... Fylt inn. Også i den, punkt 7, “Tilleggs ... Tilleggsopplysninger”, den ble jeg bedt om å skrive noe i ... En eller annen gang, hvor var det, da ...

I: Den, kanskje “Hvis du har oppholdt deg sammenhengende i Norge i tolv måneder”?

K4: Nei, det var ikke den ... \*Leser i papirer\*

I: Hva er det du har skrevet i punkt 7?

K4: Jeg har skrevet "Inntektskilde: Statens Lånekasse", jeg lurte på om jeg har skrevet det for meg selv eller om jeg har skrevet det for NAV. Litt i tvil på. Står jo ikke at jeg skal ha skrevet det inn noe sted.

I: Okei, så du har notert, sånn for din egen del, her nede?

K4: Ja. Det har jeg faktisk ... Så det. Også signerte jeg.

I: Ja. Og da erklærer du at du har gjort deg kjent med den medfølgende informasjonen? At uriktige opplysninger kan medføre straffeansvar eller at de krever pengene tilbake.

K4: Ja.

I: Ja. Var det noe du reflekterte over?

K4: Nei ... Men man har jo ikke så mye alternativ til å ikke skrive under, på en måte ... Det, nei. Den lille skriften leser jeg som regel ikke før jeg skriver under.

I: Nei. Har du tenkt noe på rekkefølgen som spørsmålene kommer i?

K4: ... Det stussa jeg ikke noe over. Egentlig.

I: Nei. Jeg tenker sånn med hva du oppfatter som viktige opplysninger og mindre viktige.

K4: ... Nei, det har jeg egentlig ikke noe veldig formening om.

I: Nei. Synes du det var noe i, i den utfyllingsdelen av skjemaet som var rart eller som du stusset ved? Nå har du jo nevnt en del, men ...

K4: Ja, det var den der, den der høyrebolken som NAV skal fylle inn. Den, den forvirra meg. For da var det flere ganger jeg leste bort og sånn, liksom "Hva, hæ, hva er det jeg skal skrive der, liksom", før jeg "Åja, nei, den var jo ikke for meg." At hvis det er noe de ikke vil at jeg skal lese så bør de kanskje ikke *skrive* det der. Men det er vel kanskje en smakssak.

I: Bladde du tilbake og leste i informasjonstekstene eller på nettsiden, sånn underveis? Eller så du bare på den veiledningen, den konkrete.

K4: Egentlig på veiledningen. Men hvis jeg ... For nå var det jo på en måte en test. Men hvis jeg faktisk skulle ha sittet her og, og sendt inn og tatt på meg ansvar for det så måtte jeg jo ha gjort det. Da ... Spesielt det der med "Øh, har jeg lønn, eller har jeg bare lån"? For det ble jeg veldig usikker på. Men det vet jeg jo ikke om NAV kunne ha hjulpet meg med, det måtte jeg jo kanskje ha spurt Lånekassen om.

I: Synes du det er noe forskjell på, på informasjonstekstene på, på nettstedet og på, på skjemaet?

K4: ...

I: Altså, på de ...

K4: Ja, altså, i selve skjemaet, liksom?

I: Nei, de, “Informasjon”, “Generell informasjon” og “Veiledning”. \*Blar i papirer\* Eller virker de like?

K4: Det har jeg ikke reflektert noe veldig over, merker jeg ... Har jeg ikke noe veldig formening om ... De har, den veiledningen er jo litt mer praktisk. “Her skal det krysses av, selv om.” Altså, det er litt mer sånn *faktisk* ... Konkret, håndfast, vet ikke, praktisk, men ...

I: Ja. Jeg tenkte på de tekstene du har fått på papir i forhold til de som ligger på nettstedet.

K4: Åja, ok, ja.

I: Hvordan, hvordan de *er*, liksom.

K4: \*Blar i papirer, leser på datamaskinen\*

I: Var det noe du, har du tenkt på, noe i det hele tatt?

K4: Nei, jeg reflekterte ikke noe veldig over det, det gjorde jeg ikke.

I: Nei ... Men hvis det ikke var noe, noe du merket deg, så er det kanskje ikke ...

K4: Nei. Bedre å bare si “Nei, det har jeg ikke lagt merke til” enn å dikte opp noe her og nå.

I: Ja. Er det noe annet du har tenkt på som jeg ikke har spurt deg om, sånn avslutningsvis?

K4: ... Nei, ikke egentlig. Det er bare det at jeg ... Hadde jeg ikke ... Hadde jeg ikke visst at det her var det skjemaet som var til meg så hadde jeg aldri sett på det engang. På en måte. Og jeg ... Ja, nei ... Hadde jeg ikke vært sikker fordi du har gitt det til meg, så hadde jeg ikke funnet det, engang, kanskje? Også hadde jeg i hvert fall ikke fylt det ut.

I: Hva hadde du gjort da?

K4: ... Nei, da hadde jeg jo *googla* det. Jeg hadde jo det ... Gått og tatt meg en røyk, nei, jeg er gravid, @. Gått og tatt meg en kaffe. @, det er kanskje ikke så bra det heller, @.

I: Har du noen råd eller tips til hvordan, hvordan informasjonen kunne ha blitt tilrettelagt bedre for deg? Som du har tenkt “Det kunne de godt ha skrevet”?

K4: ... Jeg kunne godt ha tenkt meg et skjema som gjaldt meg? Og at for eksempel de som ... Ja, for eksempel asylsøkere, da, som blir bedt om å gi utfyllende informasjon og sånn, at de hadde et *annet* skjema. Og at det er mange forskjellige kvinner i mange forskjellige situasjoner som skal fylle ut dette skjemaet, og ... Ja, det kommer ikke klart frem hvem det er for, og ikke en gang om jeg skal gjøre det før eller etter at jeg har *født*. At ... Det hadde vært fint å presisert det litt tydeligere et sted. Kanskje i navnet på skjemaet, til og med. “For deg som er student som ikke har født ennå.” Det kunne vært greit.

I: Ja, lage flere parallelle skjemaer, da, etter hvilken situasjon du var i?



K4: Ja. Ja ... Det tror jeg hadde, altså, det hadde kanskje gjort det vanskeligere for NAV, men det hadde gjort det lettere for de som skal sitte og finne frem. Og gi fra seg informasjon. NAV gjør jo det her hver dag. Det gjør jo ikke jeg. Det er jeg som må ha hjelp, ikke de.

I: Ja. Men da, hvis det ikke var noe annet, så kan vi avslutte?

K4: Ja.

I: Ja, flott.

K5

I: Skal vi se. Hvor gammel er du?

K5: 26, @.

I: Yrke og utdanning?

K5: Jeg er utdanna sosionom og jobber som sosialkonsulent i NAV. I sosialtjenesten.

I: I kommunen?

K5: I kommunen, ja. I sosialtjenesten i kommunen. Ja.

I: Ja. Har du noen lese- eller skrivevansker?

K5: Nei.

I: Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

K5: Ja. Ja.

I: Hvordan er det du pleier å finne informasjon? Pleier du å-

K5: *Googler* det.

I: Du pleier å *google*?

K5: Ja.

I: Er det noe forskjell på måten du leiter etter informasjon på fra det offentlige i forhold til, liksom, jobber eller musikk eller andre ting?

K5: Jeg bruker mye Google både i jobbsammenheng og i, privat, men ... Bruker kanskje de offentlige sidene sånn som NAV eller Oslo kommune i jobbsammenheng. Hvis jeg veit hva, hvor jeg skal leite etter det. Hvis ikke jeg veit hvor jeg skal finne ut det så bare *googler* jeg det.

I: Ja. Ja, er det ord og sånn?

K5: Ja, da, bruker jeg ord, ja.

I: Hva andre måter er det du pleier å bruke for å oppsøke informasjon fra det offentlige? Da tenker jeg på å ringe eller gå på kontor eller spørre noen andre eller ...

K5: ... Jeg bruker mye Internett, altså. Hvis det er noe jeg lurar på og jeg ikke veit hvem jeg skal spørre eller hvilken tjeneste jeg skal henvende meg til, så bruker jeg Internett.

I: Du velger det først?

K5: Ja.

I: Har du noe erfaring med nettsidene til NAV fra før?

K5: Ja.

I: Jobber du mye med de?

K5: Ja.

I: Ja. Hva synes du om de?

K5: ... Jeg synes de er greie. Altså, det jeg bruker de mest til er jo jobben min, da. Og da bruker jeg de mest i forhold til å finne skjema som jeg gir til klientene. Og det synes jeg er veldig enkelt å finne fram til. For det ligger alltid liksom der i ... Til høyre.

I: Ja, hvor er det du, hvordan er det liksom du navigerer eller ser inne på nettsida?

K5: Da bruker jeg, alt etter om det er arbeid eller familie eller ... Eller, ja, om det er arbeid, for arbeid går jo både innafor ... Det jeg bruker mest er jo den nye ytelsen på arbeidsavklaringspenger. Også er det i forhold til barn, fødsel, og da mest i forhold til engangsstønad ved fødsel.

I: Ja, går du inn på de fanene som ligger-

K5: Så går jeg opp på de fanene som ligger oppe til høyre på nettsida, også i forhold til det, da, så finner jeg det. Eller så kan jeg òg bruke søke ... Hvis jeg ikke finner noe, som regel, så bruker jeg søkemodusen som ligger helt øverst til høyre.

I: Bruker du, sånn som når du er liksom inne på ei av de fanene ... Bruker du da både liksom høyre- og venstremenyen, skiller du noe mellom de, eller?

K5: Ja ... For jeg bruker den venstremenyen mer til å ... Til å lese om, om de ulike ytelsene, mens der til venstre der finner jeg jo selve skjemaene og vedlegga.

I: Høyre?

K5: Til høyre, ja.

I: Ja. Ja, okei, så her leiter du liksom sånn, konkrete ...

K5: Konkrete skjema som jeg *printer* ut.

I: Ja, okei. Hvordan veit du om du har havna riktig på ei side, om du liksom leser på den informasjonen som er aktuell for deg?

K5: Hva tenker du på nå?

I: Nei, tenker på sånn, bruker du overskrifter eller bildene eller symboler eller ...

K5: Nei, overskrifts ... Jeg ser på overskriftene. Om de *matcher* det jeg leiter etter.

I: Okei. Hvor lenge tror du du er inne på ei side før du liksom enten fortsetter å lese for eu har funnet ut at det er riktig eller at du går tilbake eller videre?

K5: Det går fort ... Jeg tror hvis jeg går inn på NAV sine sider og, og leiter etter for eksempel søknadsskjema for overgangsstønad ... Så ser jeg bare på overskriftene også tar det meg ti sekunder før om jeg går videre eller om jeg går tilbake. *Maks* ti sekunder. Så det går fort.

I: Ja. Så du er ganske erfaren, @.

K5: Ja.

I: Er det noe du ikke synes fungerer på nettsida, som jeg ikke har spurt deg om?

K5: Jeg synes det er vanskelig å finne, som jeg har slitt med i *jobben* min, da, det er å finne telefonnummeret til NAV. Til et NAV-kontor. Og finne ut hvem person en skal, kan kontakte. Synes jeg har vært ganske ...

I: Ja, altså, hvem som er riktig, liksom, kontaktpunkt?

K5: Ja, hva, sånn hva telefonnummer jeg skal ringe til, de har jo bytta telefonnummer veldig mange ganger i løpet av kort tid.

I: Å ja.

K5: Så når en går inn og søker på for eksempel NAV Gamle Oslo, Arbeid og trygd, og skal finne telefonnummer så kan det komme opp mange forskjellige telefonnummer ... Det er mye informasjon, hvis en ikke skjønner informasjonen så, så synes jeg det er ... Det de er *dårligst* på er å informere hvem en kan kontakte hvis en trenger hjelp.

I: Okei. Vi kan ta og snakke litt om de orienteringstekstene som ... Har du lest gjennom de?

K5: Ja.

I: De er det meningen at du skal ha satt deg inn i før du fyller ut skjemaet.

K5: Ja, jeg leste de.

I: Ja. Hva er det du legger merke til først der?

K5: Hva jeg legger merke til *først*? Det er mye tekst, lite skrift. Lite rom mellom teksten. Men jeg legger merke til overskriftene. Det gjør jeg. Men de kunne kanskje vært litt større.

I: Ja, hvordan synes du det fungerer med sånne avsnitt og overskrifter og ...

K5: Jeg synes det blir litt for *tett* for meg. Men jeg synes jo det er bra, altså, det jeg synes er bra med den her teksten kontra den som var på nettet er at her er det mer samla. Følte at på nettet måtte du gå inn på flere sider for å få samme informasjonen, mens her er det litt sånn, kortversjonen, kanskje. Ja. Så det er, det er veldig mye informasjon på veldig lite plass.

I: Ja. Hvordan synes du om hvordan teksten er bygd opp i avsnitt? Hva synes du om det, hjelper deg deg å leite, noe sånn, hvis du leiter etter noe spesielt?

K5: Nei ... Jeg veit ikke helt hva jeg skal si, jeg, altså. Jeg ... Synes det kunne vært litt mer *rom*. Synes det er litt for tett. Det er vel det mitt ...

I: Ja. Hatt det på flere ark? Eller tenker du at den teksten skal deles opp?

K5: Nei, kanskje hatt det på flere ark ... Ja.

I: Ja. Hva synes du om de tre tekstene, liksom, sammen? Er det noen forskjell på de eller er de, liksom, utfyllende på hverandre? Var det noe du tenkte på når du leste det?

K5: Syntes det var voldsomt sånn greit å ha sånn, altså, veiledningen for å ut, fylle ut skjemaet. Det brukte jeg når jeg fylte ut ... Også synes jeg på en måte at det er, det er logisk inndelt, da, med ... Det, først med hvordan, hvem som har rett på det, også, hvor mye du får også perioden ... Ja. Ja.

I: Ja. Var det noe ord eller begrep som du stussa over eller syntes var uklare?

K5: ... Ikke som jeg kommer på nå. At jeg merke til. Egentlig ... Men det er sikkert noen, vil jeg tru, @.

I: Men du har ikke stoppa opp ved noen?

K5: Nei, det var ikke sånn at jeg stussa. Nei.

I: Er det noe annet du har merka deg som, som jeg ikke har spurt om?

K5: I forhold til skjemaet eller i forhold til teksten?

I: Ja, teksten.

K5: Teksten ...

I: Du har jo fylt ut den skjemadelen, vi kan ta og se litt på den?

K5: Ja. *Yes*.

I: Hva er det du legger merke til ved den?

K5: ... Den er jo, sånn, *utforma*, synes jeg, på en veldig grei måte, med, med inndeling i båser. Så du ser liksom ... Og inndeling med tall så du veit hvilket punkt du er på, du kan se på hovedpunktene hva du egentlig svarer på. Og greie båser som en kan fylle ut *i*. Og krysse av. Så det er lett å skjønne hva det er en ... Hva det ... De spør etter, på en måte. Når en ser på overskrifta. Så sånn ut, jeg synes han er veldig greit utforma. Ja.

I: Altså, oppsettet?

K5: Ja, altså, boksene og, og med at det er tall og med at det er overskrifter for hver, hvert, ja, hver *bås*, da, på en måte.

I: Hjelper det deg til å skjønne, liksom, hvorfor de spør sånn som de gjør, eller ...

K5: Ja. Ja, ikke det at jeg, hvorfor jeg ... Hva de spør etter, men mer ... Er vel, ja, er vel kanskje det. Jeg synes det var *oversiktlig*, da. Ja ... Ja.

I: Og rekkefølgen, da, har du tenkt noe på den? Jeg tenker på sånn, hva som er viktig og mindre viktig. Du sa om informasjonstekstene at det var litt sånn logisk oppbygd, hva som kom først og sist.

K5: Ja. Det er jo egentlig det, for jeg tenker jo på at først spør de hva vi søker om og hvem det gjelder for. Så personer også blir det regna ut i fra stønadsperioden, så det, på en måte, det ... Det følger jo på en måte ... Det følger jo logikken i teksten foran, da, sant. I forhold til rekkefølge. Ja.

I: Men når du fyller ut skjemaet, pleier du å bla mye fram og tilbake, altså, må du tilbake og lese informasjonsteksten og sånn, eller leser du den først også ...

K5: Nei, jeg gikk bare, jeg leste den først også gikk jeg tilbake og så på veiledninga når jeg stussa. Det gjorde jeg.

I: Ja, hvordan gjør du det når du slår opp i den? Altså, sjekker du om det er et punkt som tilsvarer det du holder på med?

K5: Nei, jeg sjekka på, bare ene punktet jeg stussa på. På 4.2.

I: Ja, hva er det for noe?

K5: Det er, en skal skrive opp arbeidsgiveren, navn og adresse til arbeidsgiveren, stillingsprosent også "Perioden frå – til". Og da, synes jeg, "Til", fordi at jeg er jo fortsatt ansatt. Og da så jeg her at en skulle ikke fylle det ut hvis ikke ... Hadde avslutta arbeidsforholdet. Det var vel egentlig bare det jeg så på, tror jeg. Også så jeg etter litt informasjon på punkt ... 5, tror jeg.

I: Punkt 5, om stønadsperioden?

K5: Ja ...

I: Ja. Hva var det du lurte på med det?

K5: Ja, det var bare at jeg måtte regne, tror jeg. Uker.

I: Ja, for du må jo velge enten 100 eller 80, sant?

K5: Periode. Ja.

I: Var det noe, noe her som du stussa over eller som var pussig?

K5: Sånn språkmessig eller spørsmålmessig?

I: Ja, altså, hva som helst, egentlig.

K5: Ja ... Jeg synes jo kanskje det er litt ... Synes kanskje det er litt forvirrende at de har fire forskjellige stønader du søker om på samme søknadsskjema. For da er ikke det alle spørsmåla som er like relevant, da.

I: Nei, sånn, når du søker om ...

K5: Hvis jeg hadde søkt for eksempel om engangsstønad så er det fordi at jeg *ikke* har en jobb ... Eller så stussa jeg vel over noen av spørsmåla som jeg ikke helt skjønnte.

I: @, okei, hva var det for noe?

K5: Nei, fordi at jeg ikke veit så mye om det, da, sånn med ferieavvikling, for eksempel. I alle fall ikke satt meg helt inn i det. Reglene, og ... Ja. Også den, stussa jeg litt på det spørsmålet om, på 4.12 og 4.6, "Utbetaler arbeidsgjevaren løn under permisjon?", det har ikke jeg peiling på. Det er sånn, spørsmålene, hva de spør etter, synes jeg var, var greit å forstå.

I: Så det er lett å skjønne liksom hva du skal fylle ut?

K5: Ja. Det jeg ikke har klart å fylt ut eller tror jeg har fylt ut feil er fordi at jeg ikke skjønner ... Eller, ikke det at jeg ikke skjønner, men at jeg ikke ... Jeg kan ikke helt reglene.

I: Ja, ordningene?

K5: Ja.

I: Det er jo mulig å fylle det ut på, på nettet. Også skrive det ut, signere og sende det inn derfra. Hadde du foretrukket å gjøre det, eller ville du helst hatt det i papir?

K5: Jeg tror jeg ville hatt det i papir.

I: Hvorfor det?

K5: ... Si det ... Jeg veit ikke hvorfor, det var liksom det første som slo meg inn. Jeg tror det har noe med at jeg liker, liker bedre ... Bedre det? For jeg må jo *printe* det ut uansett, og jeg må levere det inn uansett.

I: Ja, du må vel sende det i posten eller gå og levere det.

K5: Ja. Ja, signere det også ... Om jeg fyller det ut på dataen eller fyller det ut for hånd så føler jeg kanskje at det er enklere å gjøre det for hånd, når jeg har papiret foran meg og ikke har det på en PC. Da kan jeg bla litt mer og jeg, jeg har på en måte alle papira foran meg. Trenger ikke å trykke fram og tilbake, hvis jeg skal finne veiledningen, for eksempel, så kan jeg se på den samtidig som jeg fyller ut.

I: Ja, så du slipper å, å *scrolle* opp og ned?

K5: Ja, ja, ja. Det vil være enklere for meg.

I: Ja. Altså, mer oversiktelig, da, eller hvordan ...

K5: Ja. Det blir kanskje det? Jeg *liker* å ha ... \*Holder i papirene\*

I: @, å kunne holde det?

K5: Ja.

I: Ja. Hva tror du tekstene er ment å gjøre? Altså, skal de liksom informere om regelverket eller skal de hjelpe deg i utfyllingen eller ...

K5: Begge deler, føler jeg. At de, at teksten både informerer om, det gir jo informasjon om hva, hvem som har rett på det og hva en vil har rett på. Og, og gir informasjon om hva, hvordan en skal fylle det ut. Så jeg vil si begge deler.

I: Synes du det er noe forskjell på de tekstene som du leser her og de som står på nettstedet?

K5: Det synes jeg. Jeg synes den her teksten som jeg fikk sammen med søknadsskjemaet er mer ... Presis. På en måte ...

I: Ja, du nevnte at den var litt mer sånn ... Mer kortversjon.

K5: Jeg synes den var mer, mer kompakt informasjon, hvis jeg kan si det sånn. Ja.

I: Så får du mer ut av den teksten enn du får av den på nettet, tror du, eller?

K5: Ja, jeg datt fortere ... Det kan, jeg veit ikke om det kan være det at jeg leser det på en PC, eller, men jeg datt fortere *av* når jeg leste på PC-en enn når jeg leste her på papir, på en måte.

I: Ja, altså, datt av, at du ikke fikk med ...

K5: At jeg ikke fikk med meg alt jeg leste.

I: Ja. Så det var lettere på papir?

K5: Ja.

I: Ja. Er det noe du har tenkt på med de skjemaene eller tekstene som jeg ikke har spurt deg om, sånn avslutningsvis?

K5: ... Nei.

I: Har du noen råd eller tips til de som skal ... Til de som skriver dette?

K5: ... Nei, tror ikke det.

I: Nei. Nei, men da kan vi avslutte.



M1

I: Sånn. For at, i oppgaven min skal jeg skrive noe om hvem de er, de informantene jeg bruker, så da må jeg skrive ned litt sånn ... Okei, alder?

M1: 29.

I: Yrke eller utdanning?

M1: Jeg er utdannet med master i informasjonsvitenskap.

I: Har du noen lese- eller skrivevansker som gjør det vanskelig å lese lange tekster?

M1: Nei.

I: Er du vant til å bruke internett til å finne informasjon?

M1: Ja.

I: Synes du det er en forskjell på hvordan du leter etter informasjon fra det offentlige, for eksempel i forhold til å laste ned musikk eller filmer eller lete etter jobber?

M1: Ja.

I: Hvordan er det du pleier å bruke internett for å lete etter offentlig informasjon?

M1: Den viktigste forskjellen mellom å lete etter informasjon, eller søke opp informasjon, på en offentlig nettside og bare et eller annet sånt privat sysselformål, det er noe som vi i min fagkrets kaller for *paretoregelen*, sånn at når du har lest tjue prosent av innholdet så har du fått med åtti prosent av det vesentlige for deg. Sånn som hvis du leser for eksempel en Dagblad-artikkel, så er det sånn når du har lest overskriften og ingressen og kanskje bittelitt til, da har du fått med deg i hvert fall åtti prosent av innholdet. Og sånn er det som regel hvis du, som for eksempel sånn som du nevnte, skal laste ned musikk også – ja, du trenger ikke å lese mer enn bare litt av innholdet før du har funnet ut hvilken sang det er, hvor den er og “Den skal jeg ha”. I forhold til offentlig informasjon så er det sånn at da kan man ikke lese noe som helst mindre enn hundre prosent og tro at man har fått med seg noe som helst, fordi alt er bygd opp som klausuler og underklausuler og ekskluderende underklausuler sine klausuler, så det er to vidt forskjellige måter å forholde seg til det som man kan kalle for en sånn terskel for mettet informasjon.

I: Hvordan tenker du at du bruker det når du leter etter informasjon her?

M1: Her? Her sånn ...

I: Motiverer du letingen din annerledes, eller? Eller leter du på samme måte?

M1: Jaja. Nei, du er nødt til å lete på en helt annen måte. Du kan jo bruke noe av det samme, at du leser litt sånn deduktivt, at det er ting du bare luker vekk, men det er fortsatt sånn at du

er nødt til å ... Du kan ikke bare lese en setning enkeltstående, du er nødt til å sjekke opp alle klausuler som har med den setningen å gjøre før den setningen kan, på en måte, være lest. Ja.

Så du kan ikke bare ... Det er for eksempel helt fullstendig umulig å skimme den teksten her.

I: Hvis du leter etter informasjon fra det offentlige på nettet, pleier du også å supplere den letingen med andre medier? Altså, for eksempel, bruker du telefonen eller oppsøker du et kontor, eller pleier du å lete først på nettet for å se om du finner det du trenger der?

M1: Åja, sånn, ja. Kan vise en ting som jeg gjorde her sånn på nettsiden i stad. Jeg gikk inn også tror jeg at jeg kom fram til at jeg var nødt til å sjekke opp regelverket for engangsstønad.

I: Fordi at du ikke vet om det gjelder for deg?

M1: Nei, fordi jeg tror jeg er ganske sikker på at jeg faller utenfor det som er de ordinære ...

Skal vi se ... \* Leser på nettsiden\* Fordi jeg er student, ikke sant, så har jeg ikke tjent opp foreldrepenger, for jeg har ikke hatt inntektsgivende eller pensjonspoengsgivende arbeid. Skal vi se her ... \* Leser på nettsiden\*

I: Så da skulle du gå til en annen tekst, for å se?

M1: Da skulle jeg gå til en annen tekst her sånn. Og da var det sånn herlig, sånn der brudden link, det liker vi jo veldig godt. Det er sånt som gjør nettsider, alltid gjør nettsider bedre. Skal vi se ...

I: Var det en lenke som lå inne på NAV sine sider?

M1: Ja, det var et sånt rundskriv som tydeligvis, hvor de enten har skiftet domene eller et eller annet, at de bare har lagt ut linken dårlig eller et eller annet, skal vi se ... Hvor søren var det, har jeg rota den bort, nå? Her, ja. Se her sånn, på “Engangsstønad ved fødsel og adopsjon”, hvis jeg klikker på linken med paragraf 14-17 her sånn, for å lese om utvidet om regelverket-

I: “Hva sier loven?”, så kan du klikke på den lenken der, ja-

M1: Ja, “Hva sier loven om regelverket for engangsstønad. Les paragraf 14-17”.

I: Også klikker du på den lenken-

M1: Også kommer vi til en brudden link, for det er feil her sånn, kanskje hvis jeg tar vekk “http”, for det står dobbelt.

I: Ja, det er feil i kodingen på lenken?

M1: Det er det. Så hvis jeg tar vekk at det er dobling der sånn, på “http”, så kanskje jeg finner riktig rundskriv, men jeg finner i hvert fall noe som relaterer seg til rundskriv “R14D03§14”.

I: Ja.

M1: De har ikke tatt med “-17” i søket, for jeg blir sendt rett videre til en sånn Google-søkemotor. Men jeg gjennomførte det Google-søket, og da fant jeg ut jeg kom til det riktige rundskrivet. Fordi selv om de ikke fikk det fullstendige der sånn, så fikk det nok til at det

kjente igjen riktig rundskriv. Da kommer jeg inn på noe som heter “Forum.snartmamma.com”.

I: Snart mamma?

M1: Ja.

I: Så der fant du den lenken som lå på NAV sine sider? Som skulle ligge?

M1: Eh, jeg fant meninger om rundskrivet på et forum. Og det er jo ... Nå har ikke jeg forholdt meg sånn fryktelig mye til offentlig informasjon, men jeg bruker jo forum som informasjonskilde i det daglige. Jeg synes, jeg synes at det ligger jo på internett, bare gjennom vanlige Google-søk og sånn, så ligger jo alt for mye sånn søppel i veien, alt for mye ting som utgir seg for å være ting som det ikke er. Sånn som hvis jeg skal ha en eller annen *patch* til et eller annet, hvis jeg skal bygge noe eller få noe til å funke eller noe sånt, så går jeg inn på et forum hvor noen som veit hvordan ting funker sier noe om hva deres erfaringer er. Og det er det jo tydelig at, det er jo en måte å sikkert forholde seg til regelverket på det også, gå gjennom forum med folk som er snart mamma og som har vært gjennom disse reglene før. Så det er jo litt sånn sosiale media-

I: Men vurderer du den informasjonen annerledes enn hvis du hadde funnet den på nettsiden til NAV, tror du?

M1: Nei, ikke annerledes. Jeg kan jo ikke gi det noe større gehalt, men det er jo mye mer sånn der *Cut to the Chase*. De er veldig sånn “Det var sånn, også var det sånn”, og det er jo selvfølgelig litt sånn sludder og vås og mye sutring og at de synes reglene er urettferdige og sånn, men du får jo hvert fall av og til et ganske kjapt og tydelig svar på hva som gjelder. Og det er jo litt underlig i seg selv at man må gå til relaterte forum for å finne ut hva som gjelder i stedet for å bare sjekke det på originalkilden. Jeg kan jo prøve, jeg forsøkte ikke det, jeg burde jo selvfølgelig sett når det var brudde link hva det var som gjorde at det var brudde link. Hvis jeg tar også bare fikser her sånn, så kommer vi kanskje på rundskrivet allikevel. \*Skriver på datamaskinen\* Det gjør vi. Da kommer vi til ... Nei, det gjør vi ikke. Da kommer vi til et helt annet sted. Hvis jeg reparerte den linken så kommer vi ikke til det stedet vi skulle komme i det hele tatt, da kommer vi bare til NAV sin rundskrivssamling. Og, ja, her er det bare så mye at det gidder jeg ikke å forsøke å navigere engang.

I: Du har jo tidligere erfaring med NAV, du har barn fra før?

M1: Ja.

I: Så du har fylt ut dette skjemaet eller lignende skjemaer før?

M1: Ja.

I: Husker du noe om hvordan du syntes det var forrige gang? Hva syntes du om det? Den prosessen med å finne informasjonen og fylle ut skjemaene? Er det noe sånn inntrykk som har festet seg?

M1: At det er veldig ... Du sitter med en sånn følelse av at du ikke er helt sikker på at du har funnet rett. Selv om du forsøker å fylle ut ting etter beste evne og i, på en måte, i ærlig øyemed, så sitter du fortsatt med en sånn følelse av at du ikke er helt sikker på at du har fylt ut helt korrekt nå. Og det er jo ikke så veldig gunstig. I hvert fall ikke for NAV som er nødt til å behandle alle de spørsmålene som kommer inn.

I: Husker du hva du gjorde når det var noe du ikke fikk til eller noe du ikke var sikker på?

M1: Det er jo noen år siden nå, men det var mye telefonisk kontakt ...

I: Med NAV?

M1: Ja. Også var det noen ganger med sånn personlig oppmøte. For jeg har jo vært gjennom det to ganger med å få barn. Så den første gangen, da var det, da bodde vi på et så lite sted at da kunne vi bare gå på NAV og si "Hei", og så var det, ja, de hadde ikke så veldig mye kø og sånt, så vi kunne bare få hjelp ganske fort. Mens den andre gangen, det er jo litt nyere tid ...

I: Så det er etter NAV-reformen?

M1: Det er sikkert etter NAV-reformen, men da var det også på et mye større sted. Jeg vet ikke hvor relevant det er, egentlig. Da gjorde vi ikke det. Da tror jeg vi også sendte en e-post som jeg faktisk tror vi ikke fikk svar på ...

I: Noensinne?

M1: Noensinne. Så derfor så ringte vi, tror jeg. Tror kanskje det var den rekkefølgen. Men det er jo tre og et halvt år siden nå, så det er ikke sikkert at jeg husker alt helt riktig, men jeg tror det var sånn.

I: Brukte dere nettstedet noe for å finne informasjon?

M1: Det er jo ofte det første man gjør. Det er jo, man kan jo ikke sitte på telefonen og spørre saksbehandleren om hvert eneste spørsmål når man skal fylle ut et sånt skjema, så å gå på nettsiden var det første vi gjorde.

I: Husker du hvordan du syntes det var å finne informasjon der?

M1: Jeg husker ikke hvordan jeg syntes det var... Men de har jo en litt sånn der-

I: Nei. Men du har jo akkurat vært der og sett nå, vi kan snakke om hvordan det-

M1: Jeg har akkurat vært der og sett nå, og de har jo en sånn ... De har prøvd noen ting som er litt sånn bra eller riktig sånn som jeg ser det. Det med at de ... Den kolonnen som de har helt til venstre hvor man kan velge først-

I: Er du på forsiden nå?

M1: Ja, hvis du går helt på forsiden først, for eksempel, så er det sånn at der har de en sånn, hva er det man kaller det, *brackets* eller sånne foldere, hvor man kan velge mellom forsider om arbeid, familie, pensjon og helse, og det er jo bra at de liksom, at de har kategorier som er litt sånn, du ser fort ganske tydelig hvor du skal. Nå bør det jo ikke være, det bør være færrest mulig trinn fra man kommer dit til man finner det man skal, så ikke folk bare blir lei av å leite. Men når man da har kommet inn på “Familie”, der hvor jeg skulle være, så har de til venstre, helt til venstre så har de en sånn, nesten som en sånn rullgardin med masse temaer. Og der har de prøvd på en ting som jeg egentlig mener at er riktig. Det er det at de har mange overskrifter som egentlig ikke har dypt innhold. Fordi når man leser på en dataskjerm så er det veldig sjelden at man gidder å lese mer enn mellom en og en og en halv skjermstørrelse. Mest fordi at det er sånn man relaterer seg til nesten alt annet innhold på nett. At når man har lest en og en halv skjermstørrelse, da har man jammen lest et stykke. Så de har forsøkt å strukturere informasjonen i så få ... Altså høy bredde i topp for at man skal ikke, at ikke man skal få så mye dybde under hver kategori, fordi det er også noe som er veldig velegnet til å skjule informasjon. Men det de har gjort til høyre her sånn, helt til høyre, nå er jeg-

I: Der er det en sånn “Les mer om”?

M1: Ja, “Les mer om”-

I: Ja, også er det flere valg under der-

M1: Ja, her er det, det er fryktelig, fryktelig rotete, altså. Her er det ... Det er ... Det virker ikke som om det er noe ordentlig distinksjon mellom hva som er veldig viktig og hva som litt viktig og hva som bare er valgfritt og hva som er ... Altså, da snakker jeg ikke om, det står jo selvfølgelig tekstlig, og de har noe litt sånn overskrifter, men det er veldig sånn dust, altså, på en måte, i formen så blir det veldig borte. De overskriftene som man har til venstre og de andre toppoverskriftene, de er røde, som jo er samme malen som det ligger på på resten av NAV sin side. Rødt mot hvitt, som er veldig sånn klart. Mens helt til høyre så har man sånn lyseblått mot hvitt, og det blir fort borte, altså. I hvert fall hvis det er sånn at man driver og bare leser ting for å prøve å finne fram til ting så, det som er lengst til høyre da sånn, det blir fort bare glemt, ikke sett.

I: Så du orienterer deg mer etter venstremenyen og toppmenyen enn til høyre?

M1: Ja, helt åpenbart. Det er her fokus er. Men hvis du tenker litt sånn, hvor er det blikket ligger når du leser på den skjermen her sånn, så ligger det et sted stort sett mellom venstre rullgardin og på en måte brøttekstinformasjonen som er midt i skjermen når du får opp et sånt

tema. Det som ligger helt til høyre det, da skal du være veldig fokusert på at det er der du skal leite, altså.

I: Når du klikker deg videre på sidene, er det, er oppbygningen lik? Er det mange av sidene som ligner på hverandre, eller er må du lære deg hvordan sidene fungerer?

M1: Det har jeg ikke brukt så mye tid på å sette meg inn i akkurat nå, for jeg prøvde bare å finne fram til hva som gjaldt for meg.

I: Men når du klikker videre, hvis du finner en overskrift du tenker at du, som gjelder for deg, også klikker du deg inn der, skjønner du fort hvor du har havnet da? Eller må du bla mye frem og tilbake for å finne den informasjonen du leter etter?

M1: Tenker du på de overskriftene her, de grå underoverskriftene, eller tenker du på selve hovedstrukturen?

I: Nei, nå tenker jeg på om hvordan du synes sidene og strukturen på sidene ser ut i forhold til hverandre.

M1: Åja, sånn i forhold til koherens?

I: Ja, om sidene ligner på hverandre.

M1: Det har jeg ikke brukt noe tid på å vurdere. Jeg kan godt se litt?

I: Neida, det, jeg bare lurte på om du har merket deg om sidene er veldig forskjellige når du kommer til et nytt tema, for eksempel. Er det egne sider for far, eller ligner de på de for mor, eller, den generelle informasjonen?

M1: Åja, sånn tematisk sånn, ja.

I: Om det er noe sånn skifte i hvordan sidene fungerer.

M1: Nei, jeg tror ikke det, jeg tror de har lagt seg, det er jo veldig sånn ... Det er jo en avveining der sånn hvor mye man skal gi oppmerksomhet med farge og plassering. Her sånn har de lagt seg på en veldig sånn minimalistisk form hvor de har bare en sånn helt enkel rød overskrift helt øverst, og ellers så går det mye i grått og mørkegrått. Så det blir veldig en sånn, mye brødtekst. Sånn som jeg ser det så kunne de kanskje med fordel lagt litt mer tyngde i forhold til, ja, at man sånn ... For eksempel de underoverskriftene som de har, som går for eksempel, hvis jeg er under "Foreldrepenger til far ved fødsel og adopsjon", så er det underoverskrifter som går på alt fra hvor lenge kan du få foreldrepenger ved adopsjon, flerbarnsfødsler, alle sånne ting, at de overskriftene kunne vært mer framhevet sånn at man kan se fortere hvor man skal, hvis du skjønner hva jeg mener.

I: Tror du det hadde blitt lettere for deg å finne den informasjonen som gjaldt for deg da?

M1: Jaja, for da kunne man gjort det som man gjør ellers når man leser informasjon på nett, og bare luket vekk eller peilet seg inn på det som var mest relevant for meg. Det er ikke all

informasjonen om foreldrepenger til far ved fødsel og adopsjon som er like relevant for meg første gangen jeg skal fylle ut det skjemaet.

I: Du synes det er vanskelig å finne ut hva som er viktigst?

M1: Ja. Det er veldig sånn ... Ja, det er vanskelig å luke ut de essensielle bitene. Det er liksom, du får en følelse av at det er *mye*. Ja, for eksempel sånn som med, nå husket jeg det egentlig fra sist gang, eller fra når jeg fikk barn sist gang, men det med at man har anledning til å dele opp foreldrepengene med hundre prosent eller åtti prosent også ta det over ulike tidsrom, det er jo på en måte en litt sånn ting som ... Det går jo igjen, såvidt jeg har sett, to ganger i teksten her sånn, men det kommer liksom ikke *ut*. Og når de refererer til det senere så står det for eksempel i reglementet, så står det sånn at man kan velge mellom tjueni eller trettini uker, ta det ut over tjueni eller trettini uker, og da blir man sittende sånn, “Jaha? Hvorfor kan man velge å få det enten i tjueni eller trettini uker, egentlig?” Ja, så det er jo litt sånne ting som ...

I: Vi kan snakke litt om den orienteringen din, som er den teksten du blir bedt om å lese før du fyller ut skjemaet, enten på skjerm eller på papir.

M1: Ja. Du har et mye bredere blikk når du leser på papir enn når du leser på skjerm. Det er noe med sidesynet og sånt som virker på en litt annen måte, så du kan lese, det blir mer som å lese en avis, at du kan lese veldig mye mer. Selv om, nå er dette bare et A4-ark, men hvis det hadde vært et dobbeltark også, så hadde du fått den effekten, bare enda sterkere. Litt med at hvis du samholder det A4-arket her sånn med en dataskjerm så er det høyere, så du får brukt blikket på en måte som er mer sånn gagnlig for blikket selv. Så da kan man mer, da får man igjen det at man kan velge vekk den informasjonen som man umiddelbart ser at ikke er fryktelig relevant.

I: Hva er det du ser når du ser den første siden av informasjonssiden der, da? Hva er det du legger merke til først?

M1: ... Hva jeg legger merke til først. Jeg er litt sånn, jeg ... Det kommer veldig mot deg som en sånn vegg av tekst. Det er vel det som jeg biter meg først merke i.

I: Hvordan teksten er bygd opp i avnitt, er det noe du ser på med en gang?

M1: Jo, det er jo, når jeg begynner å lete så går jeg jo på avsnittene, også er det bare en sånn kjemperask vurdering på om dette er noe som jeg trenger å lese eller om jeg ikke trenger å lese det. Jeg kom vel til slutten av tredje linje under underavsnittet “Opptjening” før jeg så at for min del så kunne det stilles spørsmålsteget ved om jeg hadde rett på foreldrepenger. Fordi

såvidt jeg vet så er ikke studier pensjonsgivende inntekt, så derfor så har jeg ikke krav på foreldrepenger, for jeg har ikke hatt annet pensjonsgivende arbeid heller.

I: Så du skjønner at du trenger ikke å lese videre?

M1: Ja, jeg lurte på om jeg forstod det med det ... Ja, så skal vi se, så står det jo sånne klausuler under her sånn også, men jeg fant ikke studier der sånn heller. Jeg fant, sånn som sykepengene for eksempel, fant jeg. Og det er jo relevant, fordi kona mi er jo sykemeldt. Så da forstår jeg det sånn at hun har hatt opptjening av foreldrepenger og ikke jeg. Fordi, først så tenkte jeg, når jeg så det her sånn, så tenkte jeg, når jeg ikke har hatt sånne foreldrepenger og hun ikke har hatt pensjonsgivende inntekt, så tenkte jeg at kanskje vi lå på sånn engangsstønad, for det har vi gjort en gang før. Også lurte jeg på om kanskje vi gjorde det her sånn.

I: Det står det om på det samme arket, hoppet du rett dit, da?

M1: Ja. Da gikk jeg til “Engangsstønad ved fødsel og adopsjon”. Men der, der står det ikke så fryktelig mye. Jeg ser jo at det er jo min feil, for jeg har jo ikke lest ordentlig om det at “Likestilt med å ha vært i arbeid er perioder med sykepenge”, et cetera, under opptjening. Så da, det jeg gjorde da var at jeg begynte å lese på “Engangsstønad ved fødsel og adopsjon”. Men der står det ikke så fryktelig mye. Det står i tre korte setninger at “Engangsstønad kan gis dersom mor”, altså ikke far. Så det er relevant for oss, men ikke direkte for hva jeg skal søke om for at jeg skal få noe stønad. “Dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger ved fødsel eller adopsjon og hun er medlem i Folketrygden. Stønad gis per fødte eller adopterte barn.” Også skriver den noe videre om asylsøkere, også bare, @, slutter den egentlig bare midt i en setning der sånn, så jeg vet ikke helt om de, om det er mer som ... Jeg blir litt sånn usikker, i og med at jeg vet at man bør få med seg alt når man leser sånne skjemaer før man begynner å på en måte fylle ut ting, så blir jeg litt sånn usikker fordi den klausulen bare stopper uten å gi ytterligere informasjon. Så da blir jeg litt sånn “Det *kan* være engangsstønad, eller kan det *ikke* være engangsstønad”, og da blir jeg litt sånn, da blir jeg litt usikker. Men sånn som det ser ut da så tror jeg kanskje at vår situasjon hadde vært at min kone hadde tjent opp foreldrepenger gjennom sin sykemelding, mens jeg ikke hadde tjent opp noe som helst. Tror jeg. For det som går på størrelse, der står det også at det beregnes på samme måte som sykepenge. Og litt om selvstendig næringsdrivende og sånn, hvor de faktisk har vært så høflige å utheve det med sånn, hva heter det på norsk, kraftig?

I: Med fet skrift?

M1: Fet skrift, ja. Men det som går på stønadsperiode og sånn, det kommer jeg ganske raskt fram til at det var noe som ikke var relevant for *hvilken* stønad vi skulle ... Så hvis jeg først



hadde funnet fram til hvilken stønad som var den korrekte stønaden som vi skulle søke om, så var det med stønadsperiode, det var noe som måtte komme i etterkant. Så ... Og det med hvor, det som går på fedrekvote, hvorvidt jeg skulle ha, eller hvor mye jeg skulle ha av den omsorgstiden med barna, det også var noe som på en måte var, som jeg kunne se på i etterkant av, eller, det var ikke det som var det første jeg måtte finne ut. Så sann sett så er det kanskje litt pussig at det som går på engangsstønad ikke står nærmere det som står på opptjening og på foreldrepenger på en eller annen måte. For det er jo på en måte de ulike stønadene som man kan velge mellom.

I: Så det er rekkefølgen?

M1: Ja, jeg synes ... Ja. Jeg synes det er på en måte, det hadde vært lettere hvis man bare kunne ekskludert de andre typene for stønad sann at jeg hadde vært helt sikker på at jeg hadde søkt på riktig stønad, og så sett på det som gikk på størrelsen på den stønaden og så på perioden for stønaden også videre. I stedet for å måtte lese alt om stønadsperiode og eventuell deling av eller grad av deling av den stønaden, også eventuelt kommet fram til at det er en helt annen type stønad jeg skal ha. Da føler jeg meg litt sann dum.

I: Hva synes du om overskriftene som de ulike avsnittene er delt inn i? Gjør det det lettere å lese og finne den informasjonen du trenger?

M1: ... Jeg tror jeg synes at de overskriftene på den her sann er, om ikke de er optimale så er de i alle fall informative nok til at jeg forstod ganske klart hva det var jeg skulle. Så det som inngår i "Opptjening" er jo bare det som handler om, krav for at man skal kunne få det ... Og pengenes størrelse-

I: De beskriver det som står der godt?

M1: ... De er ganske korte ... Jo, jeg synes de er greie. I hvert fall i forhold til en del av det andre her sann, som jo er veldig ... Du blir nødt til å lese litt sann, nesten litt sann rekursivt, at du leser gjennom en setning, også leser du noen paragrafer under, også må du tilbake også lese setningen på nytt. Det trenger du ikke å gjøre med de hovedoverskriftene. De er sann, du leser dem en gang også forstår du i alle fall ganske tydelig hva den relaterer seg til. Så sann sett så er den forholdsvis klar.

I: Er det noen ord eller begreper der som du synes er vanskelige å vite hva betyr eller som du synes ikke passer inn? Er det noe du har merka deg der?

M1: \*Blar i papirer\* ... Ikke noe sann jeg ... De driver jo og lager en del ord som jeg ikke er sikker på om står i den norske ordboka, akkurat. "Omsorgsovertakelse", for eksempel. Det

tror jeg ikke man finner mange steder i den norske, eller jeg tror ikke man finner det i den norske ordboka. Men jeg antar at de mener, ånei, det var ved adopsjon, ja. Nei, jeg veit ikke helt. Jeg synes ikke det var noe sånn, det var ikke noe sånn kjempe... Når jeg leste det, så var det mer det at, altså, innholdet, betydningen, lå litt sånn, litt spredt. Det var ikke sånn at man kunne lese en setning også kunne man hente ut et konsist og klart innhold fra den setningen. Sånn som for eksempel når jeg klarte å lese feil her sånn, for jeg hadde jo ikke fått med meg det med sykepengen. At en setning er ikke, er ikke meningsbærende helt alene.

I: Selv om du forstår ordene?

M1: Selv om du forstår ordene isolert sett. Og det er litt sånn, det blir en litt sånn annen måte å lese på. På en måte litt sånn som, @, litt sånn som med latin. At du kan lese en side også nederst på siden så står det et ord som gjør at det som står over får en ny betydning. Ja, eller, ja, det var kanskje ikke et kjempegodt eksempel, men at du har klausuler som innlemmer eller utelukker og at de på en måte går litt sånn trinnvis nedover, så det er vanskelig å finne fram til bare de tingene som gjelder for deg. Det er det.

I: Men når du har kommet til slutten-

M1: Ordene er ikke sånn, jeg føler ikke ordene er noe sånn fryktelig komplekse i seg selv.

I: Nei-

M1: Nei.

I: Men når du har kommet til slutten-

M1: For eksempel er det meste på norsk, eller alt er på norsk.

Ja-

M1: Ikke noe såne stygge, fæle fremmedord og ...

I: Nei. Men når du har lest hele teksten, sånn som i latin, da. At det ordet som bærer meningen kommer på slutten. Når du har kommet på slutten av teksten her, føler du at du har skjønnet, har du fått mer informasjon nå? Nå har du lest både en som heter "Informasjon", en som heter "Generell informasjon" og en som heter "Veiledning for utfylling av blanketten". Også har du lest på nettsidene.

M1: Ja.

I: Også har du jo fylt ut skjemaet, vi kan se hva du har skrevet på det?

M1: Jeg har da ikke fylt ut skjemaet ennå. Jeg ser at jeg begynte å fylle ut det skjemaet feil fordi jeg trodde før jeg leste om det med sykepenge, at jeg skulle ha engangsstønad. Det tror jeg at det blir jeg nødt til å endre på og si at jeg skal ha foreldrepenger ved fødsel i stedet for.

I: Er det det du legger merke til først, der du begynner?

M1: Wow, her har de gjort noe veldig rart. De har rett og slett slått sammen adopsjon og fødsel i en sånn, sånn tjukk kolonne. @, så jeg har faktisk begynt å fylle ut det som går på fødselsdato og sånn for adopsjon. Og det var jo ikke meningen. Og siden det er et sånt nettskjema som man må nullstille før man lukker det så kunne det jo hende at de hadde fått med seg noe informasjon som de slettes ikke hadde bruk for. Som bare hadde vært til forvirring. Skal vi se ... Stemmer.

I: Hvordan synes du teksten i skjemaet er bygd opp, de avsnittene? Fungerer det?

M1: ...

I: Gjør det det lettere å vite hvilke spørsmål som henger sammen og sånn?

M1: \*Leser i papirer\* ... Tenker at det går litt sånn summarisk gjennom de ... De har litt sånn ekskluderende, bare sånn. Altså, prøve å få luket ut ... I ulike kategorier, sånne ting som man bare sånn liksom ikke kan, altså type ... De prøver å ... De forsøker på en måte å lage en sånn visuell framstilling av det regelverket som ligger i grunn, bak, ved at man prøver å skille ut, å si ut alt som har med foreldredeling og antall barn og inntekter og sånne ting. Og i forhold til utlendinger eller innvandring og asyl og sånne ting. Ja. Så det. Men akkurat hvordan spørsmålet relaterer seg til hverandre internt, det har jeg ikke, det ser jeg ikke noe sånn veldig ...

I: Kommer spørsmålene i sånn logisk rekkefølge for deg?

M1: ...

I: Eller synes du at du må bla mye frem og tilbake?

M1: Nå var jeg selvfølgelig så dum at jeg rakk ikke å fylle ut det skjemaet her sånn før vi begynte å se på det. Jeg kan ta å fylle ut litt til, så kan vi se? Jeg blir veldig usikker på punkt 2, siden det kun er kona mi som har, som har tjent opp foreldrepenger. Om det betyr at jeg må krysse på punkt 2.2, "Bare mor". Så da må jeg egentlig gå tilbake til informasjonen, til felt 5.3-5.6.

I: Der du leste i sted?

M1: Ja, fordi ... Jeg har en sånn mistanke til at hvis jeg krysser ut "Bare mor" der sånn, så betyr det for dem at da er det en sånn splittet husholdning. Eller splittet i flere husholdninger. Samtidig så tror jeg kanskje at å fylle ut punkt 2.1, "Begge foreldre", betyr at jeg som far også ønsker å fremme et krav om penger fra Folketrygden.

I: Men det tenker du at du ikke skal gjøre?

M1: Jeg tenker at det at jeg som far ikke, fordi jeg er student og hun har tjent opp, eller kona mi har tjent opp penger til foreldrepenger, så er det sånn at det er hun som på en måte fremmer kravet. Samtidig som vi er en samlet husholdning. Nå ser jeg at hvis jeg ... Litt

lenger nede så står det at dersom man har krysset av for bare mor eller far så kan man krysse ut om man har aleneomsorg. Sånn sett så tyder det på at man skal krysse av for begge foreldrene. Jeg kan bare se hva som står i felt 5.3-5.6 først ... Det refereres at jeg blar i ark. \*Leser i papirene\* ... What? ... OK, når jeg leser det som står om 5.3-5.6 så er jo det relatert til om vi har planer om avbrudd i perioden på grunn av ferie eller arbeid eller at far skal ha fedrekvoten sin. Så sånn sett så besvarer det på ingen måte det spørsmålet som jeg hadde. Så jeg blir jo ledet ... Hvis vi antar, eller sånn som det var nå, at jeg leste her sånn, på punkt 2.1, også står det der at jeg skal se informasjon til felt 5.3-5.6, så går jeg jo til det informasjonsskjemaet hvor det står "Veiledning for utfylling av blanketten" og leser der sånn, og da, da blir jeg jo bare, @, veldig avledet fra det jeg egentlig holder på med, som er det å finne ut hvem kravet gjelder for. Og det er jo, ja, litt sånn forvirrende.

I: Tenker du at det ikke går opp? Det de spør om og det du-

M1: Nei, det er jo, det er jo ikke irrelevant i og for seg, det bare ... Ja, det er jo relevant at man ... Jeg synes kanskje akkurat det med at man skulle finne mer informasjon om felt, altså veiledning for utfylling av punkt 5.3-5.6, burde kanskje stått ved punkt 5 i stedet for punkt 2. For jeg har ikke kommet til punkt 5.3-5.6 ennå, så det kan egentlig bare vente. Så hvorfor de ønsker at jeg skal ta stilling til spørsmål om ferie og sånn *nå*, det framstår som litt uklart. Så når jeg da leser videre nedover på årsak til at vi ikke skal dele perioden, og da i parentes står det at man da "Krysset av for bare mor eller far", da blir jeg litt usikker på om det er sånn at jeg som far kan dele perioden selv om jeg ikke har bidratt økonomisk med foreldrepenger. Og i så fall er det *ikke* aleneomsorg, for det har vi foreløpig ingen planer om, og 5.2, da kan man "Oppgi årsak i felt 7, se orienteringen". Da går vi tilbake til orienteringen, og her står det. Det refereres at jeg blar i papirer.

I: Hvilken del er det som er orienteringen? Det er jo tre deler i den informasjonen.

M1: Åja, det er jammen sant. Jeg tenkte at skulle gå til den "Veiledning for utfylling", jeg.

I: Det er orienteringen?

M1: Eh, nei, jeg gikk vel egentlig ikke til noe som jeg leita etter som var orienteringen. Jeg bare tenkte at jeg kunne gå rett til ... Hvis de skulle sendt meg et annet sted enn til veiledningen for utfyllingen, da synes jeg jammen de kunne skrevet det veldig tydelig. Så jeg antok at jeg skulle gå bare til "Veiledning for utfylling", så får vi se? Ja. Da var den antagelsen riktig, men det er sant, det er bare en antagelse. Det kunne jo hende at det var noe annet viktig jeg skulle sjekke ut. Men her står det i alle fall på felt 5.2, nei, 2.5, "Årsak til at

en av foreldrene ikke har opptjent rett til foreldrepenger eller ikke benytter seg av retten.” Så da ...

I: Da fikk du svar på det?

M1: Da gjelder vel kravet for bare mor, punkt 2.2, “Bare mor”, *trur eg*, og at jeg da må fylle ut punkt 2.5 ...

I: Ja-

M1: Og at jeg da må oppgi årsak i felt 7. Det er vel langt her bak, det. Her, ja!

I: Punkt 7.

M1: Ja. “Her kun du/dere gi utfyllende opplysninger. Om nødvendig, bruk eget ark.”

Stemmer. Så mye plass trenger jeg ikke, kanskje, for å si at jeg er student, jeg kunne jo forsåvidt bare skrevet det der. For noen plass til noen stor årsak, det er det jo ikke plass til, det feltet her sånn som er fire centimeter ganger tre og en halv millimeter.

I: Ved siden av boksen du krysser av i?

M1: Ja. Så ... Greit. Men du skal oppgi det i felt 7, så da ser jeg meg ferdig med punkt 2. Ja, og så er det personopplysninger. “Det skal alltid fylles ut for både mor og far”, så da fyller jeg ut det sånn og sånn og sånn og sånn. Hm ...

I: Hva synes du om beskrivelsene av hva du skal gjøre i feltene? Er de tydelige på hva de vil at du skal fylle inn?

M1: Det er jo ganske sånn standard ting. Jeg ser at det er nok en del som kunne funnet på å skrive ... Vanligvis når jeg skriver ting, så skriver jeg navnet mitt fornavn, etternavn. Her ønsker de at man skriver det, at man skal skrive det etternavn, fornavn. Og kanskje særlig hvis man ikke behersker norsk særlig godt og man har et litt sånn fremmedartet navn, så kan det jo gi uheldige utslag. At man skriver navnet sitt, sånn som hvis jeg skriver mitt navn, fornavn, etternavn, i stedet for etternavn, fornavn, så bruker de sikkert ikke så fryktelig mange kalorier på å finne ut at jeg har skrevet feil. Men hvis jeg hadde et annet navn, et mer fremmedartet navn, så kunne jo det skapt trøbbel for dem, selvfølgelig.

I: Men du tenker ikke at det gjelder for deg?

M1: Jeg har jo et fornavn som, jeg tror ikke noen kunne komme til å tenke at fornavnet mitt egentlig er et etternavn. Det skal jo ikke leses maskinelt. Joda, det gjelder jo for meg også, det gjelder jo for alle, men jeg tror ikke de hadde, jeg tror ikke det hadde komplisert saksutredningen sånn veldig mye. Ikke gjort uopprettelig skade. Men jeg ser at det kan gjøre det. Også er det noen sånne bokser man skal fylle ut om du oppholder deg i Norge, om du har oppholdt deg i Norge, om jeg er asylsøker. Også er det far sitt navn, så jeg skal fylle ut alt det samme. Ja. Det er jo en sånn ting som går på forholdet mellom boligadresse og bokommune,

at der kunne de godt ha hatt en sånn liten faktaboksting, eller henvist deg til ufyllingen, om at, altså, boligadressen min, det er jo ganske, det er det huset jeg bor i. Men bokommunen min, det kan også lett oppfattes som “Det er den kommunen jeg bare bor i”, men det de sikkert mener er jo skattepliktig kommune eller folkeregistrert adresse. Ja-

I: Hva har du skrevet der?

M1: Nå har jeg samme, nå er boligadressen min i den samme kommunen som jeg også er folkeregistrert i og skattepliktig til, men, så da har jeg skrevet Bergen på begge deler. Men hvis jeg for eksempel var student fra en annen kommune og ikke meldte folkeregistrert adresse til Bergen, så kunne jeg se at det hadde vært vanskelig for noen.

I: Hva hadde du skrevet da? Hvis du var folkeregistrert i en annen kommune enn der du bor nå?

M1: Nei, hvis jeg hadde det litt travelt så hadde jeg vel kanskje skrevet Bergen likevel. Jeg bor jo i Bergen osv. Så det er, der kunne de kanskje, det er jo til og med ekstra plass nederst på det her “Veiledning for utfylling av blanketten” sin. Her har de spart seg den plassen med tomrom både over og under som de ikke har unnet seg på den andre siden, hvor alt står ganske, ganske, ganske tett. Generelt så kunne det vært kanskje bedre å hatt litt mer luft og satt opp ting mer som sånne punkter, for liksom ... Det er jo en sånn sorteringsoppgave man må utføre også, med å skille ut alt som står med komma. Hvis det hadde stått med punkter i stedet for, så hadde det gitt mer luft, kanskje, og da hadde det vært tydeligere å se hva som er kriteriene og hva som bare er utdypende informasjon.

I: Ikke hele setninger?

M1: Det er jo litt en smakssak, da, selvfølgelig. Men jeg vet ikke helt, jeg synes ... Jeg synes det som, der hvor de har kriterier og hvor disse kriteriene har underkriterier eller dersom-ikke-kriterier, så kunne det vært framstilt mer visuelt eller eventuelt klarere språklig sett. De har skåret vekk masse på sånn fyllord og mellomord og sånn, og det er jo på en måte bra, men de har skåret det så mye ned at de har mistet en del språklig på at det blir så komprimert, synes jeg.

I: Hva tenker du på da, eksempler og sånn, eller andre ting?

M1: Skal vi se om jeg finner et eksempel her sånn ... For eksempel her sånn, da, så er man nødt til å lese tilbake litt sånn retrospektivt for eksempel om fedrekvoten. Får man noen sånne ganske monstrøse setninger om hvor det står, her sånn, i begynnelsen på fedrekvote står det: “Hvis barnet er født 1. juli eller senere eller dato for omsorgsovertakelsen ved adopsjon er 1. juli eller senere er 10 uker av stønadsperioden forbeholdt far når begge foreldrene har opptjent rett til foreldrepenger og mor har arbeidet minst 50% stilling i opptjeningstiden.” Ja, det er jo

en, det er en veldig sånn, du ser at den setningen er bygd opp av masse klausuler. Og jeg synes at den kanskje kunne vært satt opp, det er lett å gå tapt i, falle av. Å miste et “og” eller miste et “når” eller et “ikke”. Og det, ja. Også står det sånne ting som, helt nederst på “Fedrekvote” så står det også, for eksempel så står det: “Dersom far har rett til fedrekvoten, men ikke ønsker den, kan ikke mor få disse ukene.” Og det også er litt sånn ting som, ja, hvis man har tjent seg opp en foreldrepermisjon, så kan man tenke at dette er permisjon jeg har, ikke sant. Og i noen tilfeller så ønsker man kanskje ikke at far skal ta den ut. Så det besvarer kanskje det spørsmålet som jeg hadde i stad. At jeg som student har rett til å ta ut fedrekvote, faktisk nesten *plikt* til å ta ut foreldrekvote, nei, foreldrekvote, for at vi skal få hatt hele permisjonen vår. Akkurat hvordan det skal forenes med studier, det vet jeg ikke helt. Men det er jo et mer sånn praktisk spørsmål.

I: Er det noe du har merka deg med teksten, som jeg ikke har spurt om?

M1: Her, i teksten?

I: Nå tenker jeg bare sånn avslutningsvis, om det er noe du tenker at du synes er viktig, men-

M1: Jeg har ikke fylt ut hele, så jeg kan fylle ut her sånn, så kan vi se. Skal vi se, “Inntekt”.

Ja, det er en stiling ... Åja ...

I: Hva står det, det er en sånn boble som kommer opp hvis du leser det på skjermen ...

M1: Ja, den ser jeg. Her sånn på “Stønadsperioden”, der tenker jeg at de kunne hatt det med fedre og avbrudd og sånn. Hvis man eventuelt skulle hatt det.

I: At du hadde flytta den 2 ned til dit?

M1: Ja.

I: Eller den opp?

M1: Eller, tja, jeg synes kanskje det er bedre å flytte den parantesen. Fordi spørsmålet om hvem som faktisk skal sende inn kravet, den er, det er jo mer sånn, det er et mer, det er et spørsmål som man må finne ut av ganske kjapt, mens det som går på planlagt ferieavvikling, det er jo mer en sånn ting som man sikkert må få gjennomgått. Åja, ja, det var bare et spørsmål, eller, punkt 6 om når far skal ha foreldrepenger som ikke er fedrekote, da trodde jeg et øyeblikk at det gjaldt meg som skal ha fedrekvote men som ikke har tjent opp feriepenge, nei, foreldrepenger ... Nei, men da sitter jeg fortsatt igjen med spørsmålet om hva som er riktig, eller hva som også er optimalt i forholdt til vår situasjon, da. Men det spør de ikke om, eller, det får jeg forsåvidt ikke hjelp til å finne ut av, heller, akkurat her. Så sånn er det. Så da måtte jeg fylt ut tilleggsopplysningene hvor jeg sikkert dokumenterer, eller skriver at jeg er student og så dokumenterer det. Ja. Ja, også erklæring. Ja, også her står det at dersom begge foreldre skal ha foreldrepenger kreves det underskrift fra begge. “Dette gjelder også uttak av

fedrekvote.” Sånn sett så trenger jeg ikke å underskrive det skjemaet her sånn heller. For jeg skal ikke ha foreldrepenger. Det er jo ikke meg som fremmer krav. Eller kanskje de mener at jeg skal skrive under? Selv om, for det er jo *vi* som får pengene, men på bakgrunn av *henne*. Jeg er usikker. Sier ikke noe om det.

I: Står det noe om det i orienteringen? Har du sett der?

M1: Et øyeblikk, så skal jeg bare gå på do, så kan jeg sjekke det etterpå. \*Pause i opptaket.\*

I: Sånn.

M1: Da er det *record*? Om det står noe om dette i orienteringen.

I: Vi lurte på om, eller du var usikker på om du skulle signere på skjemaet, siden du ikke hadde opptjeningsgrunnlag. Var det det?

M1: Det står som siste setning at “Skal begge foreldre ha foreldrepenger kreves det underskrift av begge. Dette gjelder gjelder også uttak av fedrekvote.” Jeg er usikker på nøyaktig hva de mener med “Skal begge foreldre ha foreldrepenger.” Vi har en felles husholdningsøkonomi, så vi kommer sikkert begge til å bruke pengene, men det er ikke begge foreldrene som framsetter krav om foreldrepenger. Så om de har lagt inn noen distinksjon der sånn, eller om de ikke har gjort det, det vet jeg ikke. Hvis vi ikke hadde lest skjemaet veldig nøye, og det hadde ikke vår husholdning gjort før vi hadde satt oss ned for å fylle det ut, så hadde det betydd at begge hadde satt og lest og fylt ut sammen til nå, også hadde vi funnet ut at “Nei, jeg trenger visst ikke å skrive under likevel, jeg.” For det er, sånn som det står nå, så mistenker jeg at det står at dersom begge foreldre framsetter krav om foreldrepenger, kreves det underskrift av begge. Og det hadde vi jo blitt litt irritert over, hvis det var sånn at det eneste man egentlig trengte å vite om meg var at jeg var student og at jeg skulle dokumentere det og at de skulle ha personnummeret mitt. Men jeg kan se om jeg finner noe om det i orienteringen ... Eller i “Informasjon” og “Generell informasjon”. Det står ingenting i “Veiledning for utfylling av blanketten”, punkt 8. Jeg synes også det er litt sånn pussig, jeg leser bare på “Veiledning for utfylling”, at de, fars rett til foreldrepenger utenfor fedrekvoten er betinget av hva mor gjør, de må derfor ha eksakte opplysninger om dette. Betyr det at de øvrige opplysningene godtas omtrentlig? Erklæring og underskrift. Det er det ingen sånn underoverskrift som sier noen ting om, skal vi se.

I: Så overskriften i skjemaet er ikke samme som ...

M1: Nei, for det står ikke noe om det i “Veiledning for utfylling”, og hvis jeg skal vite noe mer om det da, så blir jeg nødt til å gå ikke på “Generell informasjon”, jo, kanskje. “Frist for fremstilling av krav”? Nei, ikke der heller. Og ikke på “Feriepenger”, og ikke på “Ferietillegg”.



I: Det er et punkt som står “Mer informasjon”?

M1: Jeg kan, “For mer utfyllende opplysninger kan du”, du kan enten gå på og besøke NAV lokalt, eller “Få på NAV lokalt”, med det mener de sikkert at jeg enten kan sende mail, ringe dem eller ved personlig oppmøte, også kan man også se på hjemmesiden deres.

I: Du var jo der i sted?

M1: Ja ... Og med det jeg fant frem i sted så konkluderte jeg vel egentlig med at jeg ikke hadde hatt, ikke hadde hatt pensjonsgivende inntekt i, egentlig ikke i det hele tatt i de siste ti månedene, eller jo, jeg har jobbet sporadisk i barnehage, men ikke i minst seks av de siste ti månedene. Så dermed utelukket jeg meg egentlig selv fra opptjening der ... Jeg kan gå på nettsiden deres og se om jeg finner noe mer. Hvis det var sånn at de ikke trengte min signatur, og jeg skrev under, så ville jeg tenkt at det gjorde ikke noe. Så jeg hadde sannsynligvis bare skrevet under.

I: Tenker du for sikkerhets skyld da, eller?

M1: Ja, for sikkerhets skyld. Det er sånn, det er jo “bare” et offentlig kontor, så det kunne ikke skade at de fikk informasjon som de allerede hadde om meg, fordi all den informasjonen som jeg har fylt ut her sånn, den finnes jo hos ulike offentlige kontorer uansett. Jeg studerer jo i en offentlig institusjon, og jeg betaler skatt til det offentlige og personnummeret og sånt ligger der også, så sånn sett så er det mer bare for at de skal finne fram til meg, og at jeg er meg og sånn. Så jeg hadde ikke hatt noen særlige betenkeligheter med å signere det. Men hvis det var sånn at de, hvis det var sånn at jeg leste bokstav for bokstav og fant ut at jeg ikke skulle signere det her sånn, og de mente at de måtte ha min signatur likevel, så hadde det jo klart forsinket det. Så det er en risiko jeg ikke hadde vært villig til å ta. Så jeg hadde nok helt sikkert signert. Jeg kan se kjapt på nettsiden deres om jeg finner ut om jeg er nødt til å signere eller ikke ... Det er litt vanskelig. For jeg kan ikke bare søke i søkefeltet deres på “Utbetaling”, for de utbetaler jo alt mulig rart hele tiden. Kanskje hvis jeg søker på utbetaling og kaller det for ... “Foreldrepenger”?

I: Så hvis du søker på “Foreldrepenger”? Eller “Utbetaling av foreldrepenger”? Er det det du skriver nå?

M1: Ja. Tror ikke jeg skal sette det i hermetegn, for jeg tror ikke de har satt de ordene nødvendigvis så tett sammen. Da tror jeg jeg får masse treff, for jeg får treff på “Utbetaling” også. Jeg kan sette det i klammer.

I: Jeg tror du må trykke på søk-knappen-

M1: På nytt. Ja, det var fordi jeg mista nett ... En gang til, skal vi se.

I: Der fikk du 58 treff.

M1: 58 treff. Det var litt flere enn jeg hadde lyst på, men ikke så mange som jeg fryktet ... Jeg ville kanskje valgt å sortere vekk alt som var bare filer, altså rundskriv og sånn, og artikler, og bare gått på "Fag og fakta". Det var jo høflig av dem at de gjorde det, det var jo en ting som gjorde søket mitt mye lettere. Jeg kan sortere vekk, eller sortere inn eller sortere ut ting som ligger som filer eller artikler eller fag og fakta. Jeg vil gjerne ha fag og fakta. Jeg håper på at det er riktig, at det er en liten faktaboks som sier noe om det. Da har de, alle tingene er relatert til utlandet ... Så det var feil. Da var det, i så fall så går jeg opp på den fanen der det står "Familie", prøver vi å se der ... Prøver kanskje å gå inn på skjemaer, jeg. På dette skjemaet, som heter "Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon". Da klikker jeg inn på bokmål ... Skal bare ta og lagre det, også åpner jeg det. Kan hende at det står noen ting her sånn ... Nei, men jeg kan få en sånn kommentar ... Der er det, her, nei, her, nei ... Stemmer. Da så jeg at på punkt 5 i skjema for utfylling så har de en sånn gul V-hake som man kan bare ha en sånn *mouse-over*, også får du ytterligere informasjon. Ikke så fryktelig mye mer informasjon, men litt mer informasjon. Ikke så mye informasjon som jeg vil ha, for jeg vil gjerne om jeg skal signere det her eller ikke. Hva mer kan jeg sjekke da?

I: Hvor er det du har prøvd å finne det nå?

M1: Nå har jeg forsøkt å finne også, forsøkt også, gjøre et søk som forsåvidt var veldig bredt og ikke et spesielt godt søk, ikke et sånn kjempe-gjennomtenkt søk, jeg bare søkte på-

I: Søkte du på-

M1: "Foreldrepenger og utbetaling". Det egentlig ikke utbetaling jeg lurte på, jeg lurte på signatur ... Om de har skrevet noe så fryktelig mye om ... Det jeg egentlig lurte på, det er jo signatur av skjema for krav om ytelse ved fødsel og adopsjon av med søker uten egen rett, uten egen opptjent rett til foreldrepenger ... Jeg sitter egentlig og tenker at det er noe de ikke trenger, og ikke har bruk for, men som jeg aldri i verden hadde turt å latt være å fylle ut. Og hvis jeg hadde lett en god stund til så kanskje jeg hadde funnet noe om det. Ja, nå har ikke jeg vært så veldig flink til å lete ennå, men hvis jeg hadde tatt meg tid så hadde jeg sikkert funnet det. Jeg tror nok heller jeg hadde brukt de femten sekundene på å på å fylle ut den signaturen.

I: Så du velger å fylle ut?

M1: Jeg velger å signere. Det er i alle fall det jeg ville gjort, i hvert fall nå så er det sånn at jeg føler at jeg *burde* jo finne det, jeg mener, ærlig talt, jeg burde jo finne *det*, men i en mer sånn *real time*-situasjon, enda mer *real time*-situasjon, så er det sånn at tålmodigheten er ikke så lang. Du bare signerer, så er du ferdig. Ja.

Sånn ellers og forøvrig så er det sånn at jeg synes at den nettsiden deres får til en del ting som skjemaet deres ikke får til. De har jo en nesten ekstrem utfordring, at de har, må jo ha veldig omfattende informasjon om bare veldig, veldig, veldig mye. Men jeg synes sammenlignet med det PDF-dokumentet deres, så synes jeg nettsiden deres er, ja, den er ... Jeg skjønner hva den prøver på, og jeg synes at den til dels får det til. Det med å lede meg til, den bruker ganske kort tid, selv om jeg bruker noen klikk, på å lede meg til at jeg leser om det som handler om svangerskap. Og jeg finner også det som handler om far som ikke er enslig etter ganske få klikk. Ja. Det som ligger helt i høyresiden der sånn, i lyseblå tekst som linker, det ... For det første ser jeg at de hadde ikke linket ordentlig. Så linkene deres var dårlige. Enten så var de ikke riktig kodet, som du sa, eller så, når jeg da reparerte sånn at det ble riktig koding, sendte de meg et helt annet sted enn dit de skulle sende meg. Så jeg er, for det første er jeg utrygg på det som står der sånn og som kaller seg for relatert informasjon. Det hadde også mange flere sårne, altså flere sårne sub-overskrifter, og det, ja ... For enkelte så tror jeg nok det, de rett og slett kommer til å gå glipp av veldig mye. For jeg, samtidig så har jeg en sånn bestemt følelse av at ting som ligger der, i høyrekolonnen der sånn, er ting som i hvert fall for grupper eller segmenter kan være avgjørende viktig. Ja. Så, for det står generelt ikke fryktelig mye i de tekstlige beskrivelsene under hvert punkt, det er mer sånn at den geleider deg videre. Og sånn må det jo kanskje strengt tatt være, siden det er et veldig, veldig stort regelverk som omfatter veldig, veldig mange temaer. Men jeg tror kanskje det er som er her sånn, det kunne de kanskje ... Ja, jeg liker det ikke. Jeg synes det ...

I: For hvor er det du ser først? Leter først?

M1: Når jeg leter først? Nei, jeg leter jo umiddelbart, umiddelbart så leter jeg jo i venstre, i den her, treet som de har til venstre her sånn, de har en sånn tre-struktur, som jo er gunstig. Både for at det følger konvensjon, man er vant til å lese et sånt tre og er vant til å navigere et sånt tre gjennom bruk av bare helt vanlige operativsystemer og sånn, så det er jo veldig ... Og nettaviser og sånt også, de lar deg navigere på den måten. Det er jo veldig kjent, og det er bra at de gjør det som er veldig kjent. Men det med å legge ting som ikke, altså, å legge ting på et veldig ukjent sted ... Ja, det ... Ja, jeg synes de ... Ja ... Det synes jeg ikke noe om. Men likevel synes jeg at nettsiden deres, den ... De er flinke til å filtrere, og de er flinke til å geleide mot den informasjonen som jeg skal ha. Enn det PDF'en deres er. De har også tatt seg, liksom, plass. Og luft, så det ikke blir så fryktelig tungt å lese. Selv om det ikke er sånn at, det er jo en del informasjon som skal, som skal gjennomgås, men det at det kommer i en veldig sånn kompakt innpakning, det gjør det ikke akkurat lettere. Det er liksom inntrykket, det er litt sånn, \*gisper\*, her var det ganske mye. Så det var et sukk.

I: Da, hvis det ikke er noe mer du tenker at vi ikke har snakket om?

M1: Jeg tenker at det er en fryktelig utakknemlig oppgave for dem.

I: For NAV?

M1: Ja, at det er helt åpenbart at de har en helt ... Jeg vet ikke hvor mange klausuler de totalt skal navigere mellom, men det er ganske mange. Og det må presenteres enhetlig og konsist, og skille godt. Og alt skal avgjøres lokalt, så det må ikke være noe rom for skjønn. Samtidig som brukeren skal forstå det. Og det skal presenteres i et forståelig format, men klausulen er bestemt av byråkrater. Og det er sånn, "God tur, lykke til, ro uten årer". Så, vanskelig oppgave, men ikke en spesielt god løsning.

I: For dere som skal fylle ut?

M1: Nei, jeg håper at de som sitter som saksbehandlere ikke er nødt til å jobbe med det verktøyet her sånn. For da blir man nødt til å lære seg ... Altså, jeg håper at de bare sitter med paragrafene og rett og slett lærer seg paragrafene eller et eller annet. Fordi dette er ikke et arbeidsverktøy. Men som guide så er den jo, altså, jeg synes at det nettsiden deres mer enn noe som helst annet gjør, det er å hjelpe til med å luke vekk ting. Og det er det viktig at den gjør. Det er nesten det viktigste den kan gjøre. Å luke vekk alt som ikke er relevant. Men den kan helt sikkert bli flinkere til det.

I: Og den relevante informasjonen, den ...

M1: Nei, det er det jeg synes er litt synd, da. At når man kommer liksom til de relevante bitene så er det sånn at det som ligger som sånn relatert informasjon der sånn til høyre, det *må* være presentert i et tydeligere format. Fordi det verste som kan skje det er at man føler at man får hjelp til å filtrere vekk, ikke sant. Så føler man at "Nå har jeg kommet til riktig sted, der står ikke det jeg skal ha." Og det er fordi at et eller annet sted på vei på den filtreringen så var kanskje det som var presentert som et sånt dokument for relatert informasjon presentert på et nivå for tidlig eller for sent. Du bare hoppet forbi det. Og da får du en sånn følelse av håpløshet. Og da må du, får da må du liksom gå gjennom hele mølla manuelt. Da får du ikke hjelp.

I: Så da må du gå tilbake?

M1: Da må du gå tilbake igjen. Og begynne å søke og begynne å lete og sånn. Ja, det er det. Det var det jeg hadde å si.

I: Ja, takk.

\*Opptaket avsluttes\*

I: Navn og alder?

M2: Fulle navnet, eller bare fornavn?

I: Dekknavn?

M2: Dekknavn, alias. Jeg heter Pål, og jeg er 24 år.

I: Yrke og utdannelse?

M2: Sykepleier, utdanna sykepleier.

I: Har du noen lese- eller skrivevansker?

M2: Nei.

I: Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

M2: Det er jeg.

I: Hvordan skiller måten du leter etter informasjon fra det offentlige seg fra andre ting, for eksempel jobber eller musikk?

M2: Det skiller seg egentlig ikke stort. Når jeg bruker Internett på jobb så pleier jeg som regel å finne fram til forskjellige kommuner eller forskjellige kontorer via Google, ringe de direkte og ta det derfra. Omtrent det samme som jeg gjør når jeg skal kontakte folk i det sivile.

I: Er det noen andre måter du bruker for å få tak i informasjon fra det offentlige? Da tenker jeg for eksempel telefon, oppsøke et kontor eller spørre andre?

M2: Det blir jo telefon, eller i enkelte tilfeller så bruker jeg for eksempel sosionomer. Hvis det er veldig kompliserte tilfeller. For NAV-skjemaene er et helvete å få med seg i enkelte situasjoner. Og de er jo spesialutdanna på det. Og på jobb så har jeg ofte ikke tid, så da er det ... Da videredelegerer jeg.

I: Okei. Hvilke erfaringer har du selv med NAV? Har du fylt ut dette eller lignende skjemaer før, eller?

M2: Jeg har ikke fylt ut så mye skjemaer på NAV, men jeg har gjort det for en del pasienter. Min erfaring er at det er et stort og komplisert system, hvor du fort møter veggen. Men jeg hadde jo en spesiell *case*, da. Så det er jo, det har vel en sammenheng med det.

I: Brukte du informasjon fra nettstedet da også, eller fant du informasjon andre steder?

M2: Jeg brukte informasjon fra nettstedet til NAV, ja, samt at jeg brukte informasjon fra kommunen og, vel, egentlig litt overalt der jeg kunne finne det.

I: Hvilke erfaringer har du med nettstedet?

M2: *Litt* komplisert å navigere, men etterhvert som du finner fram, så finner du jo svarene du leter etter, som regel.

I: Så de ligger der, der er bare vanskelig å ... Å finne det?

M2: Det er ikke akkurat en intuitiv hjemmeside, det er det ikke.

I: Nei, nettopp-

M2: Det er ikke ... Altså, jeg husker vi hadde sånn undervisningsopplegg hvor vi skulle ta et jobbsøkekurs, og da skal du bare gå inn og finne en eller annen sånn quiz på hjemmesida deres, og det brukte jo folk et kvarter på å finne fram til. For det lå så dypt nedi.

I: Hvordan ser du hvilken informasjon som ligger hvor, eller altså, om du er på riktig sted eller på en riktig side?

M2: Nei, det er jo sånne seksjoner, da, som som regel gir deg i hvert fall en viss formening om hvor du er.

I: Ja ...

M2: Altså om du er i "Familie" eller om du er i "Stønad" eller om, hvor du er.

I: Tenker du på de fanene der?

M2: Ja.

I: Hvor lenge pleier du å lete da, på en side? For å finne, for å se om du har kommet riktig eller om du må gå tilbake?

M2: Vel, i og med at NAV da må du lese gjennom halve skjemaene før du finner ut om du er på *riktig* skjema, så bruker jeg gjerne ti minutter, kvarter på et skjema. Hvis det er riktig så er jo det flaks, hvis det er feil så er det bare å prøve igjen.

I: Vi kan ta og snakke litt om den orienteringen, eller de orienteringstekstene som hører med til det skjemaet som du har fylt ut. Hva er det du legger merke til først der?

M2: Det er en *mur* med tekst ... Og forsåvidt at det er mye, jeg holdt på å si “om”, “atte”, “hvis”. “Hvis far”, “Hvis mor”, “Hvis barnet er født” ... Mye rart sånn ... Det svarer jo sikkert på alt jeg eventuelt måtte finne på å lure på, men den gjør det jo ikke akkurat på en grasiøs måte.

I: Nei ... Hva synes du om hvordan teksten er bygd opp i avsnitt? Eller tekstene, det er vel tre forskjellige informasjonstekster.

M2: Det er tre forskjellige tekster. Nei, i utgangspunktet så tenker jeg at det kunne vært en litt, nærmest en innledning til dette her ... Hvor det står på en måte litt grovt hva som er i dokumentet. Og eventuelt veldig, hvis det er noe mulighet til å få det litt enklere, hvor mye, eller, du eventuelt har krav på, for eksempel “Du har krav på så og så mange uker med så og så mye lønn, med mindre, henvisning til hvor du skal se at, se det”. De, for ... For det første hadde det gjort det mye enklere å finne ut om det var riktig skjema, for det andre så hadde vært litt greit å bare få en viss oversikt. For jeg har jo ikke satt meg inn i dette her før i det hele tatt. Så det hadde vært greit å bare få en sånn *viss* innledning, da.

I: Ja, tenker du å dele det opp i flere tekster? Forstår jeg deg riktig da? Eller-

M2: Om ikke dele det opp i flere tekster i hvert fall ha en *innledning* på det.

I: Ja, nettopp.

M2: Med hva det her inneholder, og litt grovt *hvem* som har krav på det. Hvem det er mynta på.

I: Ja.

M2: Altså, det er, det står jo forsåvidt i, i dokumentet her, men det er jo ... Det å bare finne ut ... Ja, hva skal man si ... Lett, ja, litt mer om hvem det er mynta på, da.

I: Ja, nettopp. Hvilken rekkefølge kommer informasjonen i i de tekstene? Har du tenkt noe på det?

M2: Jeg vil nå ikke akkurat si at det er, at det følger fisken, det er vel mer kladda litt på ...

I: Følger fisken, da mener du-

M2: Innledning og hovedbit og utledning, eller avslutning.

I: Ja, kladda, altså, er det rotete, eller?

M2: Jeg ville si at det er litt rotete. Det er, det er litt overveldende tekstmengder som ikke er helt enkelt å ta til seg ... Men det er jo forsåvidt veldig effektivt, da, det må jo nesten være sånn på et offentlig dokument som skal printes ut mange av og deles ut til den gemene hop ...

I: Hvordan passer det med det du oppfatter som viktig og mindre viktig av den informasjonen som står der?

M2: ... Forsåvidt så er jo alt viktig her, når du først havner i en situasjon hvor du krever litt ekstra ytelse, eller, ja, med andre ord, så fort du har født. Men det kunne gjerne stått litt mer om fars rettigheter og mors rettigheter sånn individuelt. For her er det liksom, *fedrekvoten*? Hva, hva i alle dager? Jeg kan ta ... Jeg aner jo ikke helt hva fedrekvoten er av å lete på den her. Jeg vet bare at jeg kan ta den ut tidligst seks uker etter fødsel! Og videre så er det jo også ganske sugent at det virker som faren blir ganske nedprioritert i hele den greia her, da.

I: Hvordan da, tenker du?

M2: Nei, at han har jo ikke de samme rettighetene, han ... Sånn som det virker for *meg*, så ... Nei, skal vi se, nei, nå tok jeg feil, ja. Ja, han har like mye foreldrepenger, men dette her med det, litt uforståelige fedrekvoten.

I: Når det er sånn som et ord som du ikke er kjent med fra før eller synes det er vanskelig-

M2: Jeg er kjent med de fleste ordene fra før, det er bare putta i en veldig pussig sammenheng.

I: I den teksten her, eller?

M2: ... Ja.

I: Okei. Men fikk du noe ut av å lese de tekstene på nettstedet da, i sammenheng med det?

M2: Nei ...

I: Der er det vel en del informasjons ... Artikler om, om de ordningene?

M2: Ja, nei, nettsida, nettstedet var nede når jeg prøvde inne på her. Men jeg mener jo at i *teorien* så burde man kunne få den informasjonen man trenger utifra ett skjema. Å måtte lete seg halvt ihjel etter forskjellig informasjon, det funker sjelden. Altså, hvis det, dette her er jo forholdsvis viktig, det er penger du skal få i et år fremover, og da synes jeg at ... Og dette her gjelder jo for, 15 000 mennesker i året fyller ut dette skjemaet her, cirka. Så burde *alt* være, da synes jeg at man kunne hatt alt samla på ett sted. Av informasjon man måtte lure på.

I: Altså, legge det mer til rette, eller?

M2: Ja ... Slik at man slipper å *oppsøke* sånn forskjellig informasjon på forskjellige steder.

I: På egen hånd?

M2: Ja. Man skulle ikke måtte bruke ... Kontakte NAV for å finne ut åssen man skal fylle ut et av de skjemaene deres, nærmest. Eller, skjemaet er jo greit nok i seg selv, men det er jo det her informasjonsarket, den er jo ... Jeg fikk ikke så mye ut av det, så da.

I: Ja, hva synes du om sammenhengen mellom de informasjonstekstene og veiledningene og skjemaet? Hva får du ut av de når du, når du lurar på noe konkret i, i skjemaet?

M2: ... Altså, skjemaet ... Det skjemaet som jeg fylte ut, det er jo ganske greit i seg selv. Jeg lurte jo litt på dette her med ferie, det er jo ... "Planlagt ferieavvikling", du får jo penger for å være hjemme et år, så jeg ser liksom ikke helt for meg at det er noe større behov for ferie, da ... Men likevel ...

I: Slo du opp i veiledningene, da, eller?

M2: Ja, jeg gjorde det. Fikk ikke helt det store ut av det. Jeg har visst krav på feriepengar, ferietillegg av dagpenger. Og det jo stas, det ...

I: Hvordan fungerer de henvisningene i skjemaet, til punktene i veiledningsteksten?

M2: Tenker du på de her? \*Peker i skjemaet\*

I: Ja, det er jo satt opp sånn punktvis ... "Punkt 1.2. viser til", og sånn-

M2: Ja, nei, den ... Den synes jeg var veldig grei, egentlig, den der "Veiledning for utfyllingen av blanketten". Den funker ganske bra ... Men det er jo alt dette her jeg har krav på, det er jo klart at det er, det virker som, på meg som om jeg har krav på *mye*, da. Det virker for meg som jeg har krav på hundre prosent dekningsgrad i, i førtiseks uker. Men jeg veit liksom ikke helt hva, akkurat *hva* det innebærer.

I: Nei, nettopp.

M2: Om jeg får noe ekstra penger, om det gjelder, for eksempel, jeg jobber jo endel ekstra, om det da gjelder ekstrapengene og, eller om det bare gjelder, den lønnen jeg har i utgangspunktet. For den, lønnen min i utgangspunktet svinger litt opp og ned gjennom hver måned. Altså, en måned jobber jeg mer enn den andre måneden, men jeg har jo sånn, tilsammen så blir det jo en standardlønn, holdt jeg på å si. Også igjen dette her med feriepengar, det blir jeg liksom ikke helt klok på. Er dette feriepengar som jeg får i *tillegg* til lønnen min, eller til det jeg får utbetalt, eller, ja ... Hva det er ... Samt dette her med fedrekvote ... Altså, jeg kan, får jeg noe penger bare for å være far, eller får jeg noe penger

for å være en unnasluntrende far som bare dukker opp seks uker etter fødselen, eller hvordan får jeg det. Videre så virker det for meg litt uklart om jeg får stønad, om at begge foreldrene kan ta seg fri og få stønad hundre prosent, eller åtti prosent, da, i hele perioden, eller om bare en kan gjøre det, og at det er her den her fedrekvoten kommer inn ... Så, ja.

I: Står det noe i de veiledningstekstene om det, som virker oppklarende på hvordan den ordningen fungerer, hvordan synes du det-

M2: Vel, jeg har jo lest gjennom den et par ganger, og jeg blir liksom ikke noe særlig mye klokere, da. Så det jeg tenker på med at dette innledning, det er for eksempel far, hvis bare det kunne stått der "Far, mor har rett på", for eksempel, "Et år", eller "Mor", "Kun mor har rett på det og far har rett på det." Eller om det er sånn at far og mor *tilsammen* skal fordele dette året.

I: Ja, altså, eksempler på hvordan man kan legge det opp?

M2: Ja, kanskje, kanskje litt. Altså, hva som er *lov* å legge opp, nærmest. For jeg føler meg ikke klok på nå, som sagt, begge to kan gå ut i permisjon for å ta vare på denne ungen eller om det bare gjelder for mor *eller* far. Og igjen, om det bare gjelder for, om far ikke *får* lov, nærmest, til å ta, gå ut i permisjon før seks uker etter, som det står her i den der fedrekvoten ... Altså, det eneste som kommer fram nogenlunde greit her, det er jo at far egentlig kan bare gi faen og ikke trenger å være med på dette her i det hele tatt. Den biten har jeg fått med meg. Men da kommer det igjen, kommer det vel inn dette her med barnebidrag, og det er vel et helt annet skjema, det.

I: Ja, det er kanskje andre ordninger som ...

M2: Ja.

I: Hvordan synes du selve skjemaet fungerer? Altså, der du skal fylle ut?

M2: Nei, det fungerer bra. Det er logisk satt opp. Nei, eneste er det at det er litt pussig i begynnelsen hvor det står "Antall barn" et par ganger, det er litt sånn ... Er det antall barn totalt, er det antall barn født nå, er det antall barn man adopterer ... Også er det jo dette her som er litt pussig med "Fødsel i hjemmet eller under transport kan utløse rett til andre ytelser." Den, ja ... Akkurat hvilken andre ytelser, det er liksom litt uklart. *Lønner* det seg for meg, for eksempel, å poppe ut en unge på 20-bussen?

I: @.

M2: Eller lønner det seg å få mor på sjukehuset, det er jo litt uklart, synes jeg, da.

I: Hvordan passer rekkefølgen med, med hva du synes er viktige opplysninger og, og mindre viktige opplysninger?

M2: Nei, jeg synes jo det egentlig er greit. Men en ting, den her i stønadsperioden. Det som er, det er at jeg kan ikke unngå å tenke at mange velger å se det litt an om man vil ut i arbeidslivet eller ikke. Så det kunne godt stått noe et eller annet sted om hvor man eventuelt skal dokumentere eller sende inn opplysninger om at "Hei, nå, nå føler jeg faktisk at vi mestrer dette her godt nok til at en eller begge kan gå litt ut i deltid- eller fulltidsarbeid."

I: Tenker du underveis i perioden da, eller ...

M2: Ja, i stønadsperioden. For det virker jo på meg som om, ja, det står jo her at hvis man går ut i for eksempel femti prosent arbeid så kan man utsette stønads ... Eller så kan man ... Ta ut stønadsperioden, slik at man på en måte får, i stedet for penger for hundre prosent så får man de femti prosent, også jobber du inn og ... Ja, slik at du får en lengre stønadsperiode. En ting som hadde vært litt greit der hadde jo selvfølgelig å fått vite ... Hvor mye, for eksempel, kan man drøye det ut til *to* års stønad, eller ... Ja, nitti ukers stønadsperiode hvis man jobber femti prosent ... For det er klart, hvis man jobber femti prosent, så har man muligheter til å være veldig mye hjemme. Men igjen, vil dette lønne seg, taper man penger på det, er det *lov*? Hvor langt kan man eventuelt gå? For det er jo mange foreldre nå som gjerne vil være ... Par år, nærmest, sammen med ungen. Så sett at man går ut i, ja, søttifem prosent, eventuelt tar



tjuefem prosent arbeid første året, femti prosent andre og søttifem siste, går det an å få dele det ut på, på det viset? Det kunne jo godt vært litt opplysninger om.

I: Det er noe som heter gradert uttak ...

M2: Ja. Men hvor lenge er dette lov? Er det en sånn absolutt frist, eller ... Ja. Jeg ser at det må inngås særavtaler og litt sånne ting, men det kunne vært litt greit å vite om det er noe ... Om det er noe begrensninger, da. For eksempel, plutselig går du inn med mye arbeid med å ordne med arbeidsgiver slik at du har en kurve hvor du jobber lite og så begynner å jobbe mer og mer og mer etterhvert som årene går. Og så får du plutselig en kontrabeskjed fra NAV at "Det er ikke mulig". At "Vi støtter deg ikke." Det er litt greit å vite, vite før man begynner å styre.

I Ja, på forhånd?

M2: Ja.

I: Men hvordan ... Ville du syntes at det vært greiest å få den informasjonen i teksten? Altså, i de veiledningstekstene? Eller vil du ha *flere* tekster, eller ...

M2: ... Jeg ville nå heller hatt et innledning til dette her, for eksempel *hvem* har rett til dette, hvor lenge har man rett til dette ... Hva har man rett til? Og så kan man heller henvise til, for eksempel, "Se punkt du-tu-du". Det er bare sånn grovt ... Fordi at, jeg regner jo med at de fleste som bruker dette skjemaet her er helt vanlige foreldre i stabile forhold, gjerne førstefødte barn. Det er sånn typisk første gang du setter deg ned med disse skjemaene her og kommer deg inn i systemet. Har ikke tatt ut større penger på, fra Trygdekontor eller noe sånt noe før, bare har havna i uløkka, fått seg en unge, og nå trenger de stønad. Og det hadde vært greit å bare se sånn "Okei, dette her gjelder faktisk for mor og far i den perioden, kan ta ut så og så mye penger", og så i utgangspunktet, hvis det står for eksempel "Du kan ta ut", det vanlige er jo dette her med hundre prosent eller åtti prosent, "For gradering, se punkt det og det og det." Videre så savner jeg litt det om det står rett fram om dette her gjelder for mor og far eller om far bare er sånn at han ikke har like mye rettigheter som mor. Jeg føler liksom ikke at det står det ... "Mor og far må velge samme dekningsgrad", står det her ... Samtidig som det står at "Far kan ta ut opptil trettisju uker". Så det er liksom, det står ... For meg virker det nesten som det står "Dere må gjøre det samme, men far kan ikke gjøre det like lenge". Med mindre han tar fedrekvoten og slasker eller bare dropper det helt eller hva han gjør. Ja.

I: Så det er uklart hvilke muligheter eller hvilke alternativer foreldrene har?

M2: For meg slår det, virker det litt uklart, ja. Så det er jo sånn, sannsynligvis hadde dette her vært, ordna seg med en gang, bare jeg prater med en eller annen kundebehandler som veit halvveis hva han holder på med, eller noen som faktisk har fylt ut dette skjemaet her før, og gått gjennom det her før. Men det slår ikke ... Det er ikke akkurat noe jeg blir på bare sitte her og stirre på.

I: Nei. Så hvor tror du du ville henvendt deg hvis du, hvis du hadde problemer med å fylle det ut?

M2: Faktisk ikke NAV-kontoret. Jeg hadde nok sannsynligvis bare begynt litt med å høre med folk jeg kjenner som har unger, som har gått gjennom dette her før. Som kan svare litt på hva de gjorde, hvilken erfaringer de har med det. For det er jo det viktigste. Plutselig treffer du noen som hadde hundre prosent og var veldig fornøyd med det, og så treffer du noen som hadde åtti prosent og syntes det var helt forferdelig. Så har du jo de ... De som hadde far hjemme hele veien, så har du igjen de som har, ikke har hatt far hjemme i det hele tatt, og litt sånne ting. Og så plutselig finner du ut at "Nei, men du kan jo også fylle ut det skjemaet *der*", og sånn er det jo gjerne i NAV, at der fins *helt* egne skjemaer som du ikke har hørt om før og ikke har tenkt på før, men som noen plutselig har funnet fram til, da. Som ... Som gjorde ting mye enklere sånn stønadsmessig, arbeidsmessig, sånne ting. Og igjen, kanskje de har noen hint og tips med hvilke rettigheter du har fra arbeidsgiver ... Oppi dette her. For det er jo

klart, i enkelte ... En del privatbedrifter sliter jo vel faktisk ... *Mange* bedrifter sliter når det er, når folk blir gravide. Sånn er det jo hos oss og. Videre så kunne det også vært greit å ha en henvisning til hva man kan, hvilke skjemaer man kan ha, tenke på *etter* at den perioden her er over, når man begynner å gå tilbake til arbeidslivet. Ha det som en konklusjon, for eksempel dette her med rettigheter i forbindelse med ammefri, rettigheter i forbindelse med barnehagestønad, sånne ting. Altså, de trenger jo ikke å stå her, det kan jo bare være henvist til hvilken skjemaer som, som kan være brukandes. Og hvis dette her, hvis vi hadde sjekka den her på hjemmesiden så kunne, eventuelt vært linker direkte til det.

I: Er det noe annet du har tenkt på som vi ikke har snakket om, sånn avslutningsvis?

M2: ... Nei, altså, det eneste jeg kan tenke meg er at de jeg har prata, jeg har prata litt med noe, overhørt noen folk som driver og prater om dette her. Og de er ... De har sagt at disse skjemaene her er ganske vanskelige å fylle ut. Men at når du først får orden på det, så går det ganske knirkefritt. Men det er jo det at ... Det fins jo mye rart som ikke står på dette skjemaet her. Av andre rettigheter du kan ha krav på. Enten det er sånn for, ja, for eksempel, hva hvis du vil gå rett ut i arbeid etterpå, da? Hvilke rettigheter har du da? Ja, som for eksempel ammefri ... Ja, mye rart.

I: Ja, altså, du tenker på de ordningene det ikke er lagt opp til i skjemaet, sånn som du-

M2: Ja, altså, du kan, det kan også stå litt om ... Her står det jo bare at "Foreldrepenger gis du-tu-du-tu-du." Det kan jo for eksempel stå et eller annet sted på, avslutningsvis ... Sånn som vi prata om med henvisninger til ... "Du har også rettigheter hvis du ønsker å gå tilbake til arbeidslivet, se det". Om det står i introduksjonen, eller ... På slutten ... Og, ja. Litt andre rettigheter, hvis du ikke ... For det første synes jeg det er litt uklart hvilke rettigheter jeg har *hvis* jeg har lyst til å sitte i, sitte hjemme et år. I hvert fall meg som far. Altså, mor er jo rimelig greit, hun kan bare sitte der og få penger og kose seg med ungen. Men far, når kan han begynne å involvere seg? Når, og hvor *lenge*? Eller, det står jo her, det står jo, det står jo at han kan ta det opp i opptil trettisju uker, jeg synes jo det er litt pussig at han ikke kan ta det ut i de ni ekstra ukene ... For det ideelle for ungen er faktisk hvis begge foreldrene er hjemme i den første perioden av livet. Man blir vant til det. Det kunne for eksempel også stått litt, for eksempel, hva hvis far ønsker å gå ut i arbeid i tjue-tredve prosent mens mor er alene hjemme, slik at når ... Slik at han kan på en måte følge ungen etter at mor går tilbake i arbeidslivet. Slik at det blir litt enklere i den der en-to-årsfasen. Eller om man selvfølgelig ønsker å jobbe, ta for eksempel tjuetre uker, få ungen i barnehage, og så kan man plukke opp igjen etter et års tid og ta litt flere uker. Eller om du bare fraskriver deg det, det helt da.

I: Ja, altså, om du mister-

M2: Mister det helt hvis du ikke, hvis du ikke har førtiseks sammenhengende uker. Om du da mister det, ja. Altså, det er nok ikke mange som kan finne på det, men det er jo ... Det kan jo tenkes. At man vil prøve å komme seg tilbake til arbeidslivet, og så kan man se. "Funker dette? For hvis ikke, da har vi litt ekstra."

I: Ja. Skjønner.

M2: Ja. Så skjemaet er greit, veiledningen til skjemaet er greit, men informasjonsarket før skjemaet, det er ikke helt *optimalt*, da.

I: Nei.

M2: Så videre så mangler det jo faktisk en bit her nede.

I: Ja, en setning der?

M2: Ja.

I: Ja ... Det tror jeg de jobber med.

M2: ... Ja, jeg er ikke asylsøker, så det bryr ikke meg ...

I: Men da, hvis det ikke var noe mer, så kan vi avslutte?

M2: Ja.

M3

I: Okei. Først så må jeg stille noen spørsmål om deg som informant. Hvor gammel er du?

M3: Jeg er 21.

I: Utdannelse og yrke?

M3: Jeg går en bachelor som heter "Kultur - arrangering, formidling og forvaltning", på tredje året ... Så blir utdanna kulturarbeider.

I: Har du noen lese- eller skrivevansker?

M3: Ja, jeg har dysleksi.

I: Okei. Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

M3: Ja.

I: Hvordan pleier du å søke etter informasjon? Pleier du å *google* eller går du direkte inn på nettstedet eller andre ting?

M3: Kommer litt an på hva jeg skal, jeg pleier jo å, jeg pleier å starte med Google, hvis det er noe jeg ikke helt vet hvor *ligger*. Ellers så går jeg til de stedene hvor jeg antar at det ligger, hvis ikke ... Ja. Men som regel så finner Google de først.

I: Skiller måten du leter etter informasjon fra det offentlige seg fra andre ting, for eksempel jobber eller musikk?

M3: Til en viss grad. Når jeg skal søke på det offentlige så pleier jeg vel å finne ut *hvor* i det offentlige systemet jeg skal søke, også går jeg til deres side i stedet for også, ja. Der skal det jo være riktig informasjon. Det vil det kanskje ikke være gjennom andre kanaler, da.

I: Ja, riktig, da mener du ...

M3: Ja, mer altså, ja ... Man må jo til den offentlige sin instans for å kunne få den informasjonen de vil gi. Og den er kanskje mer riktig. Man kan godta mer ... Mer annen informasjon fra andre enn akkurat når det gjelder statlige ting, da. Synes jeg.

I: Slingringsmonn, tenker du?

M3: Ja, for ... Ja. Det er kanskje ikke så farlig akkurat hvor mange album et band har gitt ut, men om jeg får penger til ditt og datt er litt mer viktig.

I: Ja, jeg skjønner. Hvilke andre måter bruker du for å ta, for å få tak i offentlig informasjon?

M3: ... Tja. Nei, det er stort sett ... Ja, skjemaer og sånn, da, hvis jeg er i nærheten av de, men stort sett så starter det jo med Internett, tenker jeg?

I: Ja, jeg tenker på sånn, bruke telefon eller oppsøke kontor eller spørre noen andre?

M3: Ja, hvis jeg kan slippe, så gjør jeg det, men hvis jeg *må*, så er det greit det òg. Da, ja. Men, ja. Det er greit å starte på Internett, egentlig, hvis man har tilgang til det.

I: Ja. Har du noe erfaring med NAV fra før?

M3: Nei. Eller, ja, @ ... Nei, har vel ikke det? Det er Lånekassa, men det er jo NAV på en måte, tror jeg ... Jeg er ikke helt sikker.

I: Nei. Har du vært inne på nettstedet før?

M3: Ikke før i dag.

I: Nei. Men du har jo vært inne-

M3: Eller jo, det kan hende. Jo, kanskje.

I: Ja. Ikke noe som har festa seg, @?

M3: Nei, @, ikke veldig. Jeg trur jeg har vært og, ja, jeg har vært og sett om jeg kunne få noe støtte til skrivehjelp. En gang for en stund siden.

I: Hvilke erfaringer er det du har med nettstedet nå? Når du går inn der, liksom, for første gang? Hva er det som er førsteintrykket ditt?

M3: ... Det er helt greit. Fint oppsatt, finne fram fort til det man leter etter, med sånne bannere i toppen og sånt. Så blir det litt tyngre nedover, da, synes jeg. Litt vanskeligere å finne fram. Så var jeg kanskje ikke så fornøyd med den søkemotoren deres.

I: Nei. Hva, prøvde du å slå opp på noen ord der?

M3: Ja, jeg prøvde å slå opp på "Student og far". "Student og barn". Men da kom jeg til noe litt merkelige PDF-greier som jeg ikke ... Som ikke virka relevant.

I: For det du lette etter?

M3: Ja.

I: Hvordan er det du ser, når du har funnet et treff, om, om du har kommet riktig, på en måte? Med tanke på hva du er på jakt etter.

M3: Det går litt på de overskriftene som kommer opp ... Jeg fikk beskjed om å være *far*, på en måte, og da var det veldig greit å finne det, under "Familie" så dukka det fort opp forskjellige menyfelt, da, som var oversiktelige, med undermenyer som kanskje ikke var *så* oversiktelige. Ja.

I: Ja, hva er det du bruker av, du nevnte den fanen, de fanene som ligger øverst.

M3: Ja.

I: Hva bruker du av høyremenyen og venstremenyen og ... Brødsmulestien og sånn?

M3: ... Ja, bruker venstremenyen mye, da, blir ... For den er jo ... Altså, først ... Man finner det overordna, også er det venstremenyen som liksom viser deg nedover. Så ligger det litt sånn småting i den høyremenyen, men de synes jeg ikke var så veldig relevante, ettersom jeg *hadde* søknadsskjemaet.

I: Nei. Ja, for det har du jo i papir ... Nettopp. Hvor lenge pleier du å lete på en side, tror du, før du ser om du har kommet riktig eller om du må tilbake?

M3: Jeg går mye på overskrifter. Og hvis jeg tror jeg har funnet en riktig overskrift så må jeg leite nedover for å finne den informasjonen jeg er ute etter. Hvis jeg ikke finner overskriften jeg er ute etter, så må jeg bare tenke meg til hva den *kan* ligge under, da ... Men det var greit ... Ja, også var det greit at det var noen store overskrifter. Altså, det er vel kanskje på en måte fire forskjellige overskrifter, da, med den i toppen, også nedover, også en nedover til, og en nedover til. Ja.

I: Pleier du å bruke, sånn som symboler og bilder eller mengde tekst som en indikator?

Hvordan, hva tenker du om det?

M3: På hva jeg er ute etter, eller-

I: Ja, på sidene, altså, om du er på rett vei, da.

M3: Ja, forsåvidt. Det skal jo kanskje bli mere tekst nedover jo nærmere jeg kommer, da, på en måte. Samtidig som ... Jo. Jeg bruker jo da overskriftene som det.

I: Ja ... Også har du jo fått de orienteringstekstene på papir, vi kan ta og snakke litt om de. Det er jo de tre forskjellige tekstene. Det er en som heter "Informasjon", en som heter "Generell informasjon" og en som heter "Veiledning for utfylling av blanketten". Hva er det du legger merke til først der?

M3: Ja ... Det er at det er litt vrient å se hva ... Hva det gjelder. Men, fordi det står høyt oppe til høyre ... Ja, jeg ville plassert det et annet sted, fordi jeg ... Jeg måtte søke litt etter hva dette skjemaet egentlig var for noe. Selv om "Informasjon" er veldig tydelig da, at det er tydelig at det er *informasjon*.

I: Ja, at det står "Informasjon" tydelig?

M3: Ja ... Ellers er det greit, det står at "Kravet skal sendes lokalt til NAV der du bor". Også er det jo, ja, greit med overskrifter og sånt. Litt utheving.

I: Hva synes du om hvordan teksten er bygd opp i avsnitt?

M3: ... Det gjør det at du kan finne fram litt fortere hvis du skal bare sjekke ut noen få ting. Så hvis det for eksempel, hvis jeg er veldig interessert i stønadsperioden, så kan jeg gå rett til den ganske fort.

I: Hvordan passer avsnittene med hva du oppfatter som viktig og mindre viktig av den informasjonen som står der?

M3: ... Jeg vet ikke helt. Jeg ... Nei, jeg vet ikke. Det må være, det var ... Det var en stor mangel, og det var at jeg ikke kunne finne ut hvis man var *student*, hva man skulle gjøre. Så akkurat den delen kunne vært litt lenger, da. Eller så var det jo ... Nei, det er jo noen avsnitt som er gitt mye lenger eller gitt mye mer tekst, og da er vel de kanskje mer ... Jeg vet ikke, jeg. Nei, de er sikkert, jeg kan ... Nei, jeg vet ikke.

I: Nei.

M3: Jeg hadde ikke noe veldig ...

I: Hva står det om det å være student og far? Hva er det du har funnet ut om det?

M3: Nei, jeg har ikke funnet ut noe særlig, jeg. Egentlig så ville jeg kanskje, hvis jeg ikke skulle gjort noe mer, antatt at jeg ikke fikk noe penger. Fordi ... Nei, det er litt, jeg var, det var vanskelig for meg å skjønne ...

I: Var det da du slo opp på den søkemotoren på nettsiden?

M3: Ja. Ja, det var det. Nei, så jeg har egentlig ikke klart å finne det ut. Og det gjorde at jeg fikk litt problemer nedover også, med utfylling av skjemaet og sånt. Jeg ville jo kanskje da ringt og spurt, rett og slett.

I: Ringt NAV?

M3: Måtte gjort det. Jeg vil jo ha penger, @.

I: Ja, hvis du har rett på penger, så ...

M3: Ja, men jeg vil jo vite om jeg har rett på penger òg. Men det fant jeg ikke ut.

I: Kanskje litt sånn i forlengelsen av det, da, var det noe du syntes var vanskelig eller rart i de informasjonstekstene?

M3: Det var jo mye styr med forskjellige uker og sånt, og om far skal ha de ukene og de ukene og sånne ting, men det er vel greit nok det, man må finne ut av det, kanskje, sånn er det, og det er vel ikke noe NAV har bestemt. Det er vel mer politisk bestemt, tenker jeg? Greit nok, jeg skjønnte det til slutt, liksom, fikk oversikten eller sånn, også var det noe rare greier med noe, noe feriepenger og sånn, men det antar jeg også at har noe med arbeidsgiver å gjøre. Men jeg er ikke helt sikker. Så jeg syntes at det var litt vrient å finne ut av.

I: Hvilken overskrift var det det stod under, det med ...

M3: Ja, det er "Stønadsperioden". Som er det lengste avsnittet òg, da ... Men det var greit, greit opplyst liksom hva far hadde rett på og sånn, synes jeg. Det var greit. Så var det litt mer sånn, ferie og sånn som jeg ikke helt skjønnte, men antar at har noe med at man får feriepenger av arbeidsgiver eller et eller annet sånt, da.

I: Men hvorvidt du da teller som far som student, det ...

M3: *Det* har jeg ikke funnet ut.

I: Det burde du spørre NAV om?

M3: Ja, det ... Altså, jeg må jo telle som far. Men om jeg har rett på "Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon", det må jeg ringe og spørre NAV om. For min del.

I: Er det noe annet du har tenkt på med den teksten som jeg ikke har spurt deg om eller som vi ikke har snakket om?

M3: ... Nei, egentlig ikke. Blir jo litt sånn at man skumleser mot slutten, da. Men det er jo greit, for der kommer jo sånn adopsjon og sånn, og hvis du er interessert i det, så går du rett dit.

I: Ja, hvis det er det som er aktuelt. Vi kan ta og se litt på selve den skjemadelen, der hvor du skal fylle ut. Hva er det du legger merke til først der?

M3: Det er at jeg må ta stilling til åssen jeg, hva slags penger jeg skal få, tror jeg ... Og da, var da jeg fikk dette store problemet hva slags penger jeg kanskje kunne få eller om jeg ... Ja.

I: Ja, det kommer helt først der?

M3: Ja, jeg må jo velge om jeg skal ha “Krav om foreldrepenger fødsel” eller “Engangsstønad”. Ja.

I: Ja. Så det stoppa liksom der, da?

M3: Det stoppa ganske brått, og jeg prøvde å finne ut liksom hva, hva jeg hadde krav på, men det ... Det ble litt vanskelig fordi ja, nei, skjønte det ikke helt ... Ja.

I: Hvordan passer det oppsettet med hva du synes er viktig og mindre viktig av informasjonen i det skjemaet?

M3: Ja ... Det var vel greit, sånn sett. Tror jeg ... Ja.

I: Er det noe som er vanskelig eller rart i den delen? I den utfyllingsdelen?

M3: I den første delen? I “Krav om”?

I: Nei, eller altså, i hele skjemaet, da. Hvis du har ...

M3: Jeg synes *mye* er, mye er litt rart, jeg.

I: Ja? Hva da?

M3: Jeg, jeg fikk jo store problemer med at det stod, på punkt 3, at det står “Mor, etternavn og fornavn”, for da tenker jeg, men også skjønte jeg jo det etterhvert når det står “Far” lenger ned, men så fylte jeg jo ut først der.

I: På “Mor”?

M3: Så jeg måtte jo hatt et par skjemaer for å få sendt inn dette. Nei, litt sånn surrete, litt forskjellige ting over alt. Men greit forklart under ...

I: Ja, beskrivelsene, de er greie?

M3: De er greie med sånn undermenyer, det er fint. Forsåvidt.

I: Vi kan ta å gå gjennom det, bare se hva som er rart.

M3: Ja. Jeg synes det var rart med “Har du oppholdt deg sammenhengende i Norge de siste 12 månedene”? Det er greit, nei. Også “Hvis nei, vil du oppholde deg her sammenhengende i mer enn 12 måneder”? Også, også “Redegjør i felt 7”. Men der kunne det jo vært en “Ja – nei”-boks, for eksempel? Det skjønte jeg ikke helt, hvorfor de spør om, på en måte.

I: Ja, for du har ikke oppholdt deg i Norge de siste 12 månedene?

M3: Nei, jeg har vært på en uke ferie. Det vil jeg anta at de fleste har, da, altså, ja ... Det kommer jo helt an på hva de mener med “Oppholdt deg sammenhengende i Norge”, da, jo. En tur til Sverige, liksom? Skal jeg redegjøre for det i punkt 7? Greit. Ja ... Også er det inntekt og sånn, da, det har jeg ikke prøvd å fylle ut engang, fordi ... Er ikke helt sikker på hva noe av hva jeg tjener og sånn, akkurat hva nå for tiden. Får stipend, og det ... Det holder nok akkurat.

I: Ja, ville du fylt inn stipendet der? Eller, du burde vel redegjøre for ...

M3: Ja, nei, det er jo problemet mitt, da, med dette skjemaet, at jeg føler meg litt *utelatt*. Det er liksom, hvis jeg hadde mottatt noe fra en arbeidsgiver mens jeg fikk, var under utdanning eller noe, så kunne jeg fylt ut noe, virka det som ... Men noen arbeidsgivers navn og sånne ting, jeg har jo ikke på en måte en arbeidsgiver i den forstand? Så det at det måtte jeg jo sjekka ut med NAV, men jeg fant ikke ut av det på nettsiden deres heller.

I: Nei, for du har ikke, altså, betalt arbeid ved siden av studiene?

M3: Nei ... Og, ja. Så litt uklart liksom, ja ... Nei, det er greit det, men det er vel kanskje på en måte *mor* som har ... Jeg veit ikke jeg, jeg fikk, jeg fikk inntrykk at jeg ikke kunne få noe fordi jeg var *far* ... Og hadde en eller annen, det var noe greier.

I: Hvor var det du slo opp da?

M3: Hvor var det, da? Det var fordi ... Ja, det går på den engangsstønaden. For den kan mor få ... Eller uansett, liksom, hva far ... Nei, nei, nei, uff, det er bare surr.

I: Uansett hva far gjør?

M3: Ja, eller uansett, altså hvis mor da ikke har en eller annen viss inntekt så har ikke far rett på noe, fikk jeg inntrykk av ... Og da ble det litt meningsløst å fylle ut dette skjemaet, siden jeg ikke følte at jeg hadde noe hjemmel i det jeg fylte ut, da. Jeg bare ... Ja.

I: Ikke noen grunn til å reise noe krav?

M3: Nei. Eller kanskje ikke, i hvert fall ikke grunn til å reise "Krav om ytelse ved fødsel og adopsjon", men det ville jeg som sagt ringt og hørt om. Fordi det skal, er jo litt rart. Høres litt rart ut at jeg ikke har det.

I: Slo du opp i den veiledningsdelen, den siste at de tre tekstene? Den er jo sånn "Punkt 2.6. viser til" ... Og sånn?

M3: Nei, det gjorde jeg ikke ... Men som sagt så hadde jeg jo problemer med å fylle ut skjemaet fra starten, så det fikk litt, ja.

I: Så du gikk på nettet?

M3: Ja, jeg prøvde det. Og, ja.

I: Leste du den veiledningsteksten, den siste? Jeg lurte på-

M3: Ja, jeg skumleste den sånn kjapt ... Men jeg tenkte at det var mer sånn jeg kunne lese når jeg fikk problemer med utfyllingen, da.

I: Ja, det lurte jeg litt på, hva tror du de tekstene, de tre tekstene skal gjøre? Altså, skal de være en hjelp til å fylle ut eller skal de informere om ordningen eller opplyse om regelverket eller ... Har du fått noe inntrykk av liksom ...

M3: Jeg tror de skal liksom, at de skal gjøre litt av *alt* det der ... Det er jo greit å orientere seg i, i hva slags skjema du skal fylle ut som man gjør på forsiden ... Også er jeg litt sånn leser, er ikke så glad i å lese bruksanvisninger og sånn, så da blir det litt skumming. Også var man liksom, også er det greit å kunne gå tilbake hvis man ikke skjønner noe, og det ... Så sånn bruker *jeg* det, da, men hva de har tenkt, det vet jeg ikke helt.

I: Ja, sånn at du blar frem og tilbake, hvis det er noe du lurte på?

M3: Hvis jeg finner noe i skjemaet som jeg ikke klarer å svare på eller som jeg lyst på mer informasjon om så er det veldig fint at det står en sånn punktliste hvor jeg antar at de har tenkt seg til hva som kan være mest problematisk eller hva som trenger en forklaring ekstra, da.

I: Det er en, det er mulig å fylle ut det skjemaet her på, på nettet også, eller på, på datamaskinen, det ligger som en sånn PDF-fil. Hadde du foretrukket det, tror du? Å fylle det ut på data sånn som, at du klusser med å fylle inn fars navn på mors sted og ...

M3: Ja, det hadde vært litt greit, jeg har ganske stygg håndskrift, så ... Fint. Bedre det.

I: Og her er det også noen sårne, hvis du gjør en sånn *mouse-over*, så får du mer informasjon.

M3: Åja sånn, ja.

I: Sånn løpende. På ett sted, i hvert fall.

M3: Nei, det er kjempekjekt, det. Ja, absolutt. Det er helt klart lurt.

I: Så du ville foretrukket det?

M3: Ja, absolutt. Men jeg synes ikke ... Ja, det kan jo være noe greit med å ha ting på papir òg, men man må vel da skrive ut det etterpå. Antar jeg.

I: Ja, jeg tror det er mulighet for sånn ... Eller, jeg vet ikke om du får *sendt* det, men du får i hvert fall signert elektronisk hvis du har en sånn, sånn chip. Men du må sende det i posten, tror jeg, Skrive ut og sende.

M3: Nei, men det er kjekt, det er veldig kjekt.

I: Også så jeg du var inne på den bidragskalkulatoren, nei, hva heter den for noe? Den ... Skal vi se om vi finner den igjen? \*Skriver på datamaskinen\* Hvor var den hen, husker du det?

M3: Nei, jeg bare ... Skal vi sjå.

I: Eller hvordan fant du den?

M3: Jeg er ikke helt sikker, @.

I: "Foreldrepengeveilederen".

M3: Ja, jeg trykka, jeg så at det kunne være en foreldrepengerveileder der, så jeg trykka på den. Men jeg stoppa opp ganske tidlig der òg.

I: Ja, hva skjedde der?

M3: Nei, der skulle jeg ... Svare på hvem som har rett på penger først, hvilket jeg jo ikke er helt sikker på enda. Også skulle jeg svare på-

I: Ja, det er jo egentlig det du-

M3: Ja, og så skulle jeg svare på mors stillingsprosent ved, før fødsel. Og hun er jo også da student, så det vet jeg *heller* ikke. Ja ... Ja, hvis det ikke teller å være student, så er jo den under 50 prosent, og da har jo ikke jeg rett på noen ting, fant jeg i hvert fall ut.

I: Ja, stillingsprosenten din er under 50 prosent, for du ...

M3: Ja, min òg, ja, men mors òg. Og hvis mors er under så får ikke far noe. Men mor kan få noe. Antar jeg, @.

I: Okei. Det kan hende.

M3: Det så sann ut når jeg trykka på spørsmålstegna.

I: Ja, for det er sann "Du kan slå opp her for mer informasjon om"?

M3: Ja.

I: Hvordan er den informasjonen du får der da?

M3: Den er fin, den. Men samtidig så er det ikke noe, altså, jeg har jo ikke funnet ut det jeg *skal*. Det er helt fint at den forklarer hva punktet gjelder, men når man ikke liksom har funnet ut om man har *rett* på ... Det første punktet går på om man har, om man har rett til penger, da. Og det vet jeg jo ikke enda. Så derfor så stopper jeg opp der òg.

I: Ja, okei, så du får informasjon, men ikke ...

M3: Jeg får ikke riktig informasjon. Eller jeg får, nei, jeg får informasjon om det, de, det jeg krysser av på, men ... Samtidig så *mangler* jeg noe informasjon, da, fra starten av.

I: Dårlig utgangspunkt?

M3: Jeg har et veldig dårlig utgangspunkt på disse skjemaene her, @.

I: Okei. Er det noe vi ikke har snakka om som du har merka deg med, både med papirskjemaet og med, med det som ligger på nettet, sann avslutningsvis?

M3: Nei, jeg synes det virka veldig bra i starten, jeg fant veldig godt fram på nettsidene og sann, også stoppa det helt opp når jeg fant ut at jeg måtte ... Ja, ha jobba. Hvis jeg hadde hatt jobb og jobba i 10 måneder og sann, så hadde det vært veldig enkelt å fylle ut. Ikke noe problem! Men det har jeg ikke enda. Så jeg skal vente med det, da, før jeg, @.

I: @, vente til du har gjort det.

M3: Helt klart. Da er det greit. Da skal jeg klare å fylle ut.

I: Så det blir lettere, på en måte, hvis du er i en av de lette kategoriene, da?

M3: Absolutt, ja, jeg mener det. Altså, samtidig som den kanskje er ment for de? Ikke ment for en student? Ja, nei, det må jo være det som ... Jeg ville jo ringt og spurt, kanskje de kunne svart meg på det? Jeg fikk litt *lyst* til å ringe, jeg, jeg tror ikke jeg gidder, men.

I: Vet ikke om de har åpent nå ...

M3: Nei, ikke sant.

I: Ja, det er vel ikke helt uvanlig å få barn mens man er student, så ...

M3: Det er ikke det, antar jeg. Men ... Det var ikke så lett å finne ut av. Det ligger kanskje sikkert inni der et sted ... Et eller annet sted, men samtidig så kan jeg bare si at "Jaja, men jeg er sann vanlig, så jeg fant det ikke", og da ... Da er det manga andre som ikke finner det òg, regner jeg med. Eller så, jeg føler meg litt dum, @.

I: Litt utelatt?

M3: Ja.

I: Har du noe tips? Hva tenker du at hadde gjort den informasjonen her bedre? Hvordan, hvordan hadde *du* bedre klart å finne ...



M3: Ja, bare veldig enkel greie ved den her ... "Opptjening". Der står det liksom litt om sånn der, nei vent da, skal vi sjå, nei, det var et eller annet sted ... Jeg husker, det var på nettsiden, da kanskje, det var, hvor det stod liksom veldig greit ... "Foreldrepenger ved fødsel", kanskje ... \*Leser på datamaskinen\* "Hvem kan få foreldrepenger?" Også står det lista opp ... Og da er det, der *står* jo ikke student, da! ... Ja, nei, så da må man jo ... Men så står det, stod noe litt annet òg ... Nei, jeg husker ikke, jo, nei, nei. Det står ikke student, så da må jeg bare anta at jeg ikke får, da, @.

I: Siden du ikke står under "Hvem kan få"?

M3: På en måte.

I: Har du prøvd å se på, på siden, om du ... Om *ordet* er der i det hele tatt?

M3: Nei, det har jeg ikke prøvd.

I: Prøve det?

M3: Ja. \*Leser på datamaskinen\*

I: Det var ikke det?

M3: Nei ... Ja ... Også tenkte jeg at hvis jeg ikke kan få noe, noe da, @ ... Så prøvde jeg på sånn engangsstønad, for det var jo noe annet man liksom kunne få hvis man ikke var, hadde rett på det første, fikk jeg inntrykk av ... Men jeg fant liksom ikke ... \*Leser på datamaskinen\*

I: Skal vi se, "Når blir pengene utbetalt"?

M3: "Hvem kan få engangsstønad?", står det også øverst der. Da må man være medlem i folketrygden. Men dette er bare for *moren*. Altså, for det står "Du må være medlem i folketrygden på det tidspunktet du føder". Og det *er* det moren som gjør. Tror jeg. Ja, det vil jeg tro.

I: Så da tenker du at denne siden her er bare for mor?

M3: Ja ... Ja, absolutt ... Siden det står helt klart og tydelig "Hver gang du *føder*" og alt mulig sånt, mens det andre steder er omtalt som "Fødsel", for eksempel. Nei, så ja, nei, det er jo litt, jeg synes det jo er litt rart at folk med høy inntekt skal kunne få penger, da. Samtidig som en student ikke kan få det, og *det* forteller meg at da må det jo kanskje være mulighet for en student som kanskje har lyst til å være far og som kanskje kan være gift med sin kone og, og så videre ... Også ha rett på de samme tingene sånn sett. Noe annet ville vært *rart*. Men fra disse sidene *her* så kan ikke jeg finne ut av det.

I: Nei, for du var ikke helt sikker på hvordan det fungerte med folketrygden heller?

M3: Nei, neida ... Men jeg er ikke helt satt inn i det, jeg har liksom ikke tenkt så mye på det her før, før akkurat i dag. Så ...

I: Nei. Kanskje ikke sånn man tenker over før man *må*?

M3: Nei ... Neida, helt klart ikke. Og det er jo greit det, men så hvis jeg hadde vært i en situasjon så ville jeg jo absolutt ringt og prøvd å finne ut av det her. For det, ja, det er jo en viktig del av det å være foreldre, kanskje, å ha rett på de, den hjelpa som det krever. I hvert fall når den *fins*, og det er urettferdig at noen skal få den og ikke andre, i hvert fall når de andre da har ...

I: I utgangspunktet har mer penger.

M3: I utgangspunktet mer penger.

I: Så, du sa at ... Det foretrukne mediet, da, at du ville begynne med Internett. Men nå har du kommet til det punktet der ...

M3: Ja, ganske lenge siden jeg har kommet til det punktet hvor jeg ville slutta å bruke Internett.

I: @, ja, nettopp.

M3: Ja. Det er helt greit å bruke Internett helt til noe butter, og da er det veldig greit at noen kan ta telefonen, i hvert fall ... Eller man kan gå å spørre, det kunne man jo også gjort ... Og

kanskje hvis jeg hadde vært ... Skulle bli far, så hadde jeg kanskje starta et annet sted også. Da kan det hende at jeg hadde starta på NAV-kontoret, for eksempel. Ja, mulig.

I: Ja, gått dit først?

M3: Ja. Neida, det hadde sikkert, sikkert, det er ganske enkelt å bare gå på Internett, altså, man starter vel der uansett, kanskje, hvis man har. Ja. Men det har jeg snakka om før. Ja.

I: Men da, hvis det ikke er noe mer du har tenkt på, som vi ikke har snakket om?

M3: Nei, bortsett fra at dette, dette gikk jo ikke så bra for meg, sånn sett. Men ... Jeg føler jo at jeg har *mista* noe et eller annet sted på disse sidene. Og det, ja ...

I: Mista noe?

M3: Ja, at jeg har mista noe informasjon. At det er et eller annet jeg ikke har gått inn på som jeg burde gått inn på. Men det har litt kanskje med det skjemaet jeg fikk av deg, for egentlig så måtte jeg jo starta med ... Nei, jeg vet ikke, jeg måtte kanskje starta mye høyere opp på hva jeg skulle, hva jeg liksom i det hele tatt har rett på, noe i det hele tatt. Og det var veldig *mye* ting, da. Mye man kunne få og det var barnetrygd og ... Eller, få og få, men mye sånn, mye ordninger, kanskje.

I: Ja, altså, mange forskjellige?

M3: Ja. Tror jeg. Kontantstøtte, barnetrygd, svangerskaps-, fødsels-, adopsjons-, jeg vet liksom ikke hva ... Hvor jeg skulle starta egentlig sånn sett.

I: Nei, altså, hva som er hva? Eller ...

M3: Ja. Nei, jeg vet *overhodet* ikke hva som er hva. Men siden jeg fikk dette skjemaet, da, så tenkte jeg at det var det jeg måtte konsentrere meg om. *Yes*.

I: Skjønner. Nei, men greit!

M4

I: Jeg kan begynne å stille deg noen spørsmål som informant. Hvor gammel er du?

M4: 26.

I: Utdanning og yrke?

M4: Jeg er elektrikerlærling for øyeblikket. Jobber på båt. Offshore, ja.

I: Ja. Har du noen lese- eller skrivevansker?

M4: Nei.

I: Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

M4: Ja.

I: Hvordan er det du pleier å, å finne informasjon? Pleier du å gå inn rett på hjemmesidene, eller pleier du å søke opp en søkemotor eller ...

M4: Nei ... Ja, hvis det er noe eksakt eller hvis jeg veit hva jeg skal, så går jeg direkte på hjemmesida. Det gjør jeg.

I: Hvis du veit hvor du skal hen?

M4: Ja, altså, hvis jeg veit at det er NAV, for eksempel. Så går jeg rett på hjemmesida, som regel. Og ... Ja. Så sant jeg finner det jeg leiter etter der, da. Så hvis jeg ikke finner det der, så vil jeg kanskje søke på andre ... Forum eller diverse sånne.

I: Er det noe forskjell i måten du leiter etter informasjon på fra det offentlige, fra for eksempel hvis du skal finne musikk eller leite etter jobber?

M4: Om det er forskjell på ...

I: Måten du leiter etter informasjon?

M4: ... Nei, ikke som jeg kan sette fingeren på ... Nei, jeg kan ikke komme ... Tror ... Ja, altså, jeg bruker jo Google, eller søkemotorer, som du sa. Det gjør jeg uansett, men.

I: Ja, søker du på liksom, konkrete ord da, eller?

M4: Nei, det tror jeg er både – og. Det, søker på ...

I: Kommer vel an på hva du skal òg, kanskje. Pleier du å foretrekke Internett? Altså, leiter du der først, eller, hvis du veit hva du skal, da? Eller pleier du å ringe til-

M4: Nei, jeg bruker Internett først. Det gjør jeg absolutt.

I: Ja. Har du noe erfaring med NAV fra før?

M4: Ja ... Jeg var faktisk, ja, jeg var permittert i en jobb jeg hadde tidligere. Så gikk jeg sånn delvis på dagpenger av og til, da. Det var bare en kort periode.

I: Ja. Brukte du nettstedet til NAV noe da?

M4: Ja, da leverte vi vel inn, inn sånne kort, arbeidskort, var det det de kalte det?

I: Ja, sånn melde-

M4: Meldekort, ja. Ja. Jeg husker ikke helt, det er mange år sia nå. Men ja, vi fylte ut ... Fylte ut på Internett, ja. Det gjorde vi.

I: Husker du hva du syntes om det nettstedet da?

M4: Ja, da ... Ja, da var det jo veldig konkret og enkel sak, det da. Så det var nå bare å gå inn. Da husker jeg at det var ikke noe problem, det. Det var veldig lett. Akkurat den biten, ja.

I: Nei. Så det fungerte godt?

M4: Ja. Det mener jeg fungerte godt, ja.

I: Ja. Du har jo vært inne og sett på nettsidene nå. Hva synes du om, om nettsida?

M4: Jo, jeg fant fram greit. Sånn nå hvis, nå var det jo konkret det skjemaet der jeg, informasjon om det jeg ville vite, da, så jeg fant det veldig fort. Det gjorde jeg.

I: Hva synes du om, om bruken av menyer der, når du er inne på nettsida? Bruker du menyene til venstre eller de til høyre, eller de oppe eller søker du på ord, eller hvordan leiter du liksom etter informasjon der?

M4: Skal vi se hva jeg gjorde, nå da ... Jeg ... Ja, nå husker ikke jeg hva jeg gjorde helt nøyaktig, da. Men jeg ... Ja, jeg gikk inn på den menyen i midten, jeg.

I: Ja, fra framsida der så er det sånn ...

M4: Ja, fra framsida så trykte jeg på linken "Foreldrepenger til far".

I: Ja.

M4: Nei, "Finn skjema" var det jeg trykte på!

I: Okei.

M4: Også da fant jeg det veldig fort, egentlig.

I: Hvordan ser du om du har havna på riktig side, altså funnet informasjon om riktige ordninger og sånn? Sånn med tanke på hva du er ute etter å finne informasjon om.

M4: ... Nei, det blir jo å lese. Hvordan jeg ser at jeg har kommet på rett plass, liksom?

I: Ja, at det er riktig informasjon du har?

M4: I det tilfellet her så så jeg jo, men nå visste jeg jo hva skjemaet het, da. Så det var kanskje litt, litt for lett sånn sett. Men ...

I: Ganske klart hva du skulle ...

M4: Men jeg syntes det var ganske klart, fordi jeg visste, jeg skulle ha foreldrepenger, liksom. Gikk jeg, trykte jeg på det, og da fant jeg fort det skjemaet jeg var ute etter nå, da.

I: Ja, men de informasjonstekstene som ligger rundt der? Det er vel en del artikler og sånn. Har du sett på noen av de?

M4: Har ikke sett så mye på det, nei. Egentlig.

I: Nei. Men på, på det papirskjemaet så er det jo noen sånne orienteringer. Som liksom følger med. Det er en som heter "Informasjon" og en som heter "Generell informasjon" også en som heter "Veiledning for utfyllingen av blanketten". Har du sett på, noe på de? Ja, de ja.

M4: De? Ja, de leste jeg over.

I: Hva er det du legger merke til først der i de tekstene?

M4: Jeg legger merke til at ... Det blir, eller for min del, da, så blir det liksom mye tall som går inn ene øret eller ... Jeg blir, biter meg ikke så godt merke i, altså, jeg har problemer med å huske egentlig hva ... Sånn jeg bare leser gjennom det. Så blir det litt for tungt til at informasjonen skal sitte fast. For min del, da, det er vel fordi jeg ikke finner det så veldig interessant ... Også dette her med ... Det var litt mange alternativ ... "Hvis du kan bli 37 uker eller 47 uker alt ettersom", men ... Jeg veit ikke, altså, som regel når jeg skal fylle ut sånne skjemaer så går jeg på veiledninga, da. Går direkte på den biten.

I: Ja. Der er det sånn "Felt 5.2", også skal du bla opp i ...

M4: Det synes jeg er veldig greit. Sånn en får veiledning felt for felt, sånn som det er her.

I: Ja, hvordan synes du den fungerer, da, i forhold til skjemaet?

M4: Det synes jeg fungerer bra, egentlig. Jeg fikk i hvert fall spørsmål på, eller svar på de spørsmålene jeg ... Lurte på sånn i utgangspunktet ... Ja. Det var et par ganger jeg ... Nå var det ikke så veldig avansert akkurat min *case*, da, i forhold til de som er ... Har, asylmottakere, for eksempel, eller asylsøkere, mener jeg. Så det var kanskje litt mer rett fram i mitt tilfelle.

I: Hva var det du lurte på, eller stussa på?

M4: Ja, hva det var, da? Det var ... Ja, her, for eksempel, om ...

I: Nå er du i punkt 5 på skjemaet?

M4: Jeg må bare se ... Nei, det var ikke der ... Ja, punkt 4. 4.4, for eksempel, der jeg lurte på om jeg skulle skrive inn ... Perioden som en arbeida. Da fant jeg jo utifra her at det var kun hvis en var slutta i arbeidet, hvis jeg ikke tar helt feil. Det er hvis det ... "Hvis arbeidsforholdet har tatt slutt", ja. Som eksempel, ja.

I: Ja. Hva var det du fylte ut der, da? Bare "Til nå", eller?

M4: Nei, det lot jeg stå åpent.

I: Ja, okei.

M4: Sånn som jeg tolka det, så skulle det ... Setter jeg det åpent, ja.

I: Ja. De informasjonstekstene der, de er jo delt opp i avsnitt med overskrifter og sånn.

M4: Ja, altså, de her? "Krav om" ...

I: Ja, ikke skjemaet, men de tekstene som hører til. Synes du det ... Hvordan synes du det fungerer?

M4: Jo, det fungerer sikkert ...

I: Blir det mer sånn oversiktelig eller ... Blir det lett å se, liksom, hva som gjelder for deg og sånn der?

M4: Ja, det tror jeg nok, at det ... Ja. Fordel at det er oppdelt sånn, ja. Mener jeg. Så det blir lettere å ... Finne, ja, finne det du er ute etter, kanskje?

I: Var det noe du syntes var vanskelig eller rart i de tekstene?

M4: ... Ja ... Ja, nå kommer jeg ikke på noe akkurat nå da, men ...

I: Var det noen ord eller noen sånne ...

M4: Nei, jeg tror ikke det var noen ord eller begrep som jeg ikke forstod. Det, nei ... Nei, jeg tror det gikk greit, da, forstod alt sånn.

I: Ja. Vi kan ta og se på det skjemaet igjen, det, den delen som du fyller ut. Du har fylt den ut på-

M4: Jeg har fylt den ut på nettet. Her har jeg den.

I: På nettet, sant? Ja. Hva er det du legger merke til først der, på det skjemaet?

M4: Jeg legger merke til at ... Nei, jeg synes egentlig det var veldig greit å fylle ut, sånn hvis en tenker på nett opp mot papirutgava, da, så fungerte det veldig godt. Det synes jeg. Oversiktlig og fint.

I: Ja. Det er sånn blått der du skal fylle ut, som de har ...

M4: Ja, og det ... Veldig greit å gå inn og bare trykke på der en, på det feltet en vil føre inn på noe, og. Ja. Og ... Når jeg skulle skrive datoer så kom det vel opp, og når du holdt over kommer det opp hvordan en skal skrive datoene, for eksempel. Det er jo greit.

I: Ja. Så er det en plass det kommer opp ei sånn gul hake, veit ikke om du har sett den?

M4: ... Ei gul hake, ja.

I: Nei, er den ikke der lenger, nå? Tror den skulle være i punkt 4.

M4: Punkt 4 ... Her, punkt 5, ja.

I: Punkt 5, ja. Brukte du den?

M4: Nei. Det gjorde jeg ikke.

I: Det er sånn, du får mer informasjon hvis du ... Holder lenge.

M4: Nei, den var ikke jeg obs på. Det var ikke jeg.

I: Nei, men hvis den ikke behøves, så ...

M4: Nei, ja, det kan jo hende at han ... Ja, nå planla ikke jeg ferieavvikling i stønadsperioden min, da ...

I: Men hva er det du har fylt ut, har du latt det stå åpent i de felte?

M4: ... Ja. De står åpne nå.

I: Har du tenkt noe på rekkefølgen som spørsmålene kommer i? Er det noe du har merka deg der?

M4: Nei ... Sånn hele oppsettet på ...

I: På skjemaet eller ...

M4: På skjemaet? ... Nei, det var ikke noe jeg tenkte over.

I: Sånn i forhold til hva som er viktig og mindre viktig å finne ut av?

M4: Nei, det har jeg ikke noe voldsomt synspunkt på, akkurat den ... Det er jo ... Nei, det tenkte jeg ikke over i hele tatt, faktisk ... Det gjorde ikke jeg.

I: Er det noe du har tenkt på der som er rart, eller ... Vanskelig, eller?

M4: Nei, egentlig ikke ... Er jo alltid litt sånn småknotete med disse skjemaene, da, synes jeg.

I: Hvordan da?

M4: Nei, det er jo masse informasjon som en ikke nødvendigvis sitter med i hodet sånn, og som ... Ja, det er nå ofte litt hodebry, synes jeg, å fylle ut sånne skjema i det hele tatt. For en får spørsmål om ting som en i utgangspunktet ikke har ... Sånn som jeg har absolutt ikke noe begrep om, om ... Ja, krav til yting ved fødsel og adopsjon i det *hele* tatt.

I: Nei.

M4: Aldri egentlig tenkt over.

I: Nei, det gjør en jo gjerne ikke før en sitter der, det @.

M4: Nei. Aldri tenkt over at det ... At en må søke om det i det hele tatt. Aldri *tenkt* det. Men selvfølgelig må en det. Og ... Men ... Så trur nå ikke det at jeg skulle fått til å få det korrekt, da. Men det ville jo gjerne blitt til at jeg hadde ringt NAV, da, hvis jeg var i, i tvil om jeg hadde gjort det rett.

I: Ja, for å høre hva som er riktig?

M4: Ja, for å, ja. Fordi, det blir litt sånn ... Hvis en sitter og plages med et sånt skjema lenge nok, så til slutt så gidder ikke du, og ... Eller *jeg*, til slutt så gidder ikke jeg å søke mer på Internett. Hvis jeg ikke finner det veldig lett.

I: Ja, altså hvis du, inne på nettsida til NAV?

M4: Ja, når jeg er, for eksempel når jeg er inne på nettsida til NAV, så leiter jeg ei lita stund, og helt til jeg blir ... Ja, helt til jeg blir lei av å leite og leite, leite. Hvis det blir for uoversiktlig av å finne fram. Da gidder ikke jeg å leite mer, og da er det lettere å ta en telefon. I, ja, veldig mange situasjoner.

I: Det er òg litt sånn ... Ikke så greit å vite forskjell på fedrekvote, kanskje, og foreldre-

M4: Nei, ja, dette her med ...

I: Men du sa at det ikke var noe sånn vanskelige begrep, eller litt sånn rare ting. Så du har kanskje oversikten over ...

M4: Nei, det blir feil å si at jeg har oversikt òg. Men 80 prosent og 100 prosent og ... Jeg veit ikke hva i *praksis* egentlig ... Jeg veit nå ikke hvor mye permisjon jeg ville fått engang. Tenker ... Det går kanskje an å lese seg fram til på NAV sine sider.

I: Ja. En legger vel kanskje mer energi i det hvis ...

M4: Ja, jeg tror kanskje det hvis vi er *helt* ... Ja, den dagen du står der. Og, ja. Det tror jeg absolutt.

I: De informasjonstekstene, hva synes du om, liksom, sammenhengen mellom, mellom de og skjemaet? Fungerer det godt å, å slå opp der, eller bruker du nettet, tekstene som ligger der mer ...

M4: Nei, nå ... Jeg leste ... Jeg synes det er greit å lese på papir, jeg altså, når ... Når jeg ... Eller ja, for å *lese*. Når du skal lese to sider med tettskrevet tekst så synes jeg det er greit å ha det på



papir foran meg. Og ... Jeg synes ... Ja, så, jeg leste jo på papir også førte jeg, eller så skrev jeg inn på dataen.

I: På dataen?

M4: Ja. Det fungerte greit ... Det blir fort sånn at en ... Den informasjonen her skummer jeg litt igjennom også går en mer på veiledninga. Og ...

I: Ja, for den er mer konkret, tenker du, eller ...

M4: Ja, for den er mer konkret, ja. Og ... Ja ... Det er, ja, som jeg sa i stad òg, det er sikkert fordi at jeg ikke er så interessert i det i utgangspunktet, @. Det er ikke det som ... Nei, altså, den informasjonen her det blir mer tørrlesing for min del, da.

I: Ja. Men hva tror du de tekstene er ment å gjøre? Skal de opplyse om regelverket eller skal de hjelpe deg å fylle ut eller informere om ordningene eller ...

M4: Det må jo være en kombinasjon, da. Altså, i utgangspunkt må det jo være for at en skal kunne greie å fylle ut det skjemaet på en god måte ... Men òg sikkert for å informere om reglene, ja. Sånn som dette her "Før 1. juli og etter 1. juli". Jeg ... Skjønste ikke helt poenget med det. Forskjellen der da, men ... Ja. Det er vel kanskje noe du ... Hvis du *har* en unge som er født før 1. juli så tror jeg du kan liksom... Legger du vel til merke at det er *det* som gjelder for deg, kanskje.

I: Ja, da vet du kanskje hva som er forskjellen.

M4: Ja ... Ja, en bør vel sette seg litt mer inn i det, da. Når det er reelt, sånn sett.

I: Hvis du skulle fylt ut skjemaet, sånn, nå, på alvor. Ville du foretrukket å tatt alt på en gang, eller ville du delt det opp? Og gjort det i flere omganger, eller...

M4: Jeg ville ha foretrukket å gjort alt på en gang. Det ville jeg. For ... Ja, bli ferdig med det, rett og slett.

I: Ja. Altså, du snakket om at du kanskje ville komme til å ringe NAV hvis du lurte på noe, ville du da bare tatt det liksom med en gang?

M4: Ja. Det ville jeg da. Når jeg satt med skjemaet, liksom. Så ville jeg det.

I: Foran deg.

M4: Ja. Da ville jeg bare har ringt. Hvis jeg ikke fant svara fort nok på Internett.

I: På nettet ja, nettopp ... Er det noe du har tenkt på som vi ikke har snakka om, sånn avslutningsvis? I forhold til den informasjonen eller de ordningene?

M4: ... Nei, ikke sånn på ... I utgangspunktet tror jeg egentlig ... Ikke det ... Jeg veit ikke, jeg ville sikkert bare ha fylt ut skjemaet og sendt det inn også fått ... Hvis jeg da fikk eller hvis jeg *trodde* jeg fikk det til. Det er kanskje litt sånn jeg er da, men bare fylt det ut og satsa på at det var rett, også sendt det inn. Og kanskje da fått avslag, også fått det i retur igjen. Også måtte jeg fylle det ut en gang til. Det blir nå litt sånn ... Men det er kanskje fordi at ... Ja, hvis det blir for tungvint, så ... Ja, selvfølgelig, hvis jeg fikk tak i NAV med en gang på telefon, så ville jeg fått det rett. Men, eller hvis det stod godt nok på ... \*Peker på datamaskinen\*

I: På nettet, ja.

M4: På nettet. Da er det klart, men ...

I: Ja, for det kan jo få konsekvenser hvis du fyller det ut feil. Det er jo ...

M4: Ja, her står jo det, jeg må jo skrive under på at det er riktig det en skriver. Men jeg tenker òg at ... Det er jo, jeg vil jo ikke *lyve* selv om jeg hadde skrevet noe feil, da, for å si det ... Eller, altså, ikke fylt ut korrekt ... Sånn som hvis jeg glemmer å fylle ut punkt 5, for eksempel. Kan ikke få straffekonsekvenser det? Sjøl om en ...

I: Ja, det var der, siden du ikke hadde noe ferieavvikling så lot du det stå åpent?

M4: Ja. Det var i hvert fall det jeg tenkte, eller da jeg fylte ut skjemaet så tenkte jeg at "Da er det sikkert bare å la det stå åpent" ... Men det er jo sånn ... Hvis jeg var i tvil så ville jeg ha ringt gjerne, i en reell situasjon, sannsynligvis, om det.

I: Ja. For å være sikker?

M4: Ja. Og hvis jeg ikke hadde fått tak i dem så hadde jeg bare sendt det.

I: Håpt på det beste?

M4: Ja. Faktisk, @.

I: Men da, hvis det ikke var noe mer, så kan vi avslutte.

M4: Nei, jeg tror ikke jeg har noe mer spesielt. Som jeg kommer på, i hvert fall.

I: Nei. Flott!

M5

I: Sånn, jeg kan begynne å stille noen spørsmål om deg som, som informant. Hvor gammel er du?

M5: 24.

I: Yrke?

M5: Altså det er, jeg er montør, som jeg ... Har ikke noe utdanning, men det er bare en jobb.

Foreløpig.

I: Ja. Har du noen lese- eller skrivevansker?

M5: Ja, altså, jeg føler jo sjøl at jeg ikke leser så veldig raskt, da. Det går litt treigt og jeg får ikke med meg alt. Og sånn har det bare alltid vært, så ... Ja.

I: Ja, jeg på tenkte på som ...

M5: Sånn dokumentert?

I: Neida, som gjør at du føler at det er vanskelig å lese tekster. Det var bare det.

M5: Altså, det er det at jeg får ikke med meg alt. Sånn som teksten her, da, så fikk jeg ikke med meg ... Det er så *mye* forskjellig informasjon, så da må jeg lese det flere ganger for å ... Få mest mulig ut av det.

I: Ja. Ja, skal spørre deg litt om hvordan, hvordan du leser informasjonen, da. Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

M5: Ja.

I: Hvordan pleier du å søke etter informasjon på Internett? Pleier du å liksom *google* eller gå rett inn på nettsiden eller ...

M5: Ja, hvis jeg skal på NAV, så går jeg rett på NAV. Men mye Google òg. Hvis jeg skal søke ...

I: Ja. Er det noe forskjell på hvordan du leter etter informasjon fra det offentlige i forhold til andre ting, sånn musikk eller jobber eller ...

M5: Nei, altså, da ... Det er mer sånn fritidsting, da. På Google. Så går du rett på, rett på de nettsidene, de store. Ja.

I: Ja. Hvilke andre måter bruker du for å få tak i den informasjonen? Da tenker jeg på sånn ringe til dem eller gå på kontoret eller spørre andre.

M5: Til hva da?

I: Nei, for eksempel NAV, da.

M5: Til NAV. Da ville jeg kanskje først og fremst oppsøkt de på kontoret. Eller ringt de. Før Internett, faktisk. Fordi jeg, jeg ser på det som mye lettere å kunne snakke med de med en gang, da får jeg vite akkurat ... Altså, jeg *gidder* ikke å sitte og lese meg fram til ting, så da vil jeg heller bare få et kort svar med en gang.

I: Ja, direkte. Har du noe erfaring med NAV fra før?

M5: Ja, litt. Jeg måtte ... Eller, jeg fikk kyssesyken. Altså, jeg måtte få feriepengen, da. Nei, sykepengen? Så det gikk veldig greit det. Men da gjorde jeg også det på den måten, da bare gikk jeg dit og ... Sa hva som gjaldt. Og jeg ringte òg, tror jeg.

I: Ja, så du gikk ikke først på nettstedet?

M5: Nei.

I: Har du noe erfaring med nettstedet fra før, brukte du det i det hele tatt?

M5: Jeg har aldri brukt det. Nei.

I: Nei, okei. Men du har vært inne der nå?

M5: Nei, jeg har ikke vært og sett.

I: Ånei okei ...

M5: Hva skulle vi se på der, igjen? Hvor er det det ligger?

I: Skal vi se. Vet ikke, jeg tror det skal ligge noe faner oppe ... Til høyre her. Her? Men har du lest de tekstene i skjemaet? Vi kan ta og snakke om de?

M5: Ja.

I: Hva er det du legger merke til der først?

M5: ... Nei det er en *tekst*, bare en lang, lang tekst. Så det er ... Mye informasjon ... Det er mye fram og tilbake hele tiden.

I: Hvordan da?

M5: Det er *så* mye informasjon hele tiden i hver eneste setning. Også er det så masse formuleringer, så det blir bare lok, synes jeg.

I: Har du tenkt noe på hvordan teksten er bygd opp i avsnitt?

M5: Ja, det la jeg merke til. Så det, det syntes jeg var bra.

I: Ja, hvordan syntes du det fungerte?

M5: Viktig å få med seg de overskriftene, tenker jeg, når jeg leser. Også bare hele tida tenke tilbake på den. "Hva er det egentlig jeg leser om"? Ellers så glipper jeg ut. Så sann som nå etter å ha lest den, så tror jeg kanskje ikke at jeg kan gjenfortelle så *veldig* mye av det, @.

I: Av hva som står der, nei? Var det noen begreper eller noe du syntes var liksom vanskelig eller rart?

M5: Altså, det er så merkelig et eller annet, som bare jeg tenkte på, hva var det ... Noe som kom tilbake her, som jeg fikk svar på der.

I: Se, det er punkt 5 du er nå, eller?

M5: ... Nei ... Nei, husker ikke.

I: Nei, nei, det kan hende vi finner det etter hvert. Har du tenkt på, i de tekstene, det er jo tre sånne informasjonstekster som du skal lese liksom før du begynner. Det er en som heter "Informasjon", også er det en "Generell informasjon" og en sann "Veiledning". Har du tenkt noe på rekkefølgen på de tre tekstene? Hvordan de liksom skiller seg fra hverandre?

M5: ...

I: Sann med tanke på hva som er liksom viktig og mindre viktig, da, av den informasjonen du får?

M5: Jeg føler den, det er veldig sånt, sann ting som ikke kanskje treffer de fleste, men det er, de må bare få ned all informasjonen på den første sida. Så det er sikkert ikke noe av det jeg egentlig trenger, føler jeg. Så jeg ville kanskje hoppa over og bare gå rett på, gått rett på skjemaet. Men ... Som, som du sier, så tror jeg den her er mer viktig hvis man er, prøver å oppsøke noe, så ville jeg gått hit og sett. "Informasjon".

I: Altså, hvis du leter etter noe sann konkret?

M5: Ja, også tror jeg jeg heller ville gått rett på skjemaet, også bare hvis ikke jeg skjønnte noe så ville jeg gått hit. Også gått rett dit, så klart.

I: Ja, til den veiledningen? Okei, så du ville latt-

M5: Ja. Også ville jeg heller bare *ikke* lest den. Også bare begynt på skjemaet, også hvis det er noe jeg lurte på så går jeg på ...

I: Så går du tilbake. Ja, så du ville bladd litt sann frem og tilbake for å ... Ja, okei. Ja, vi kan se litt på det skjemaet som du har fylt ut også?

M5: Ja, også tror jeg kanskje at det er egentlig best òg? For det er ikke sikkert vi trenger så mye av ... Det er ikke noe vits i å lese alt man ser, tenker jeg, da. Så, det er det jeg ... Så jeg syntes det var litt meningsløst å bare sitte og lese en tekst.

I: Ja, hvis du ikke skal bruke den til noe, på en måte?

M5: Ja, før jeg virkelig trenger det, da. Og det ser jeg jo når jeg leter.

I: Ja, det ser du jo først når du kommer til skjemaet. Ja. Hva er det du, hva er det første du tenker på når du ser, ser den delen?

M5: Nei, den var ... Må lese det litt sånn flere ganger og bare ... Man ... Jeg lurte jo, blir, tenker jo veldig avansert med en gang, da, hva, med hva jeg skal krysse av på ...

I: Ja, hvilken av de to ... Om det er foreldrepenger eller engangsstønad?

M5: Ja. Det var *det* jeg tenkte på i stad. Jeg følte at det var den jeg måtte krysse av på.

I: Ja, for du har krysset av på foreldrepenger?

M5: Ja ... Også her, her virker det som det ikke har skjedd enda? Ikke sant?

I: Ja, den "Når er termindato"?

M5: Altså, skjedde fødselen ... Men skal man søke *etter* at man har fått ungen?

I: Nei, man kan gjøre det både før og etter, tror jeg. Så er det en sånn, senest tre måneder etter fødsel eller noe sånt så må du ha sendt inn. Men det er jeg ikke helt sikker på, men det stod kanskje i den informasjonsteksten?

M5: Fordi jeg skreiv den nesten med en gang, så da tenkte jeg at "Da sender jeg dette her *veldig* tidlig, sånn i forhold til den datoen".

I: Ja. Ja, siden du blir spurt om ...

M5: Ja, så kom den etterpå. Så det tyder på at man kan skrive det her etter barnet har kommet.

Hva er det som er riktig å krysse av her? Det kommer jo an på ... Hva jeg vil?

I: Ja, det kommer sikkert an på hvor mye du jobber og hvor lenge du har jobbet og ... Hva mor gjør? Ja, jeg er ikke helt sikker. Hva står det om det i den veiledningen?

M5: Det stod ikke noe om det ... Nei, jeg finner det ikke, jeg.

I: Nei. Jeg er ikke sikker på hva som gjelder, jeg, egentlig. Men du har valgt å krysse av på den "Foreldrepenger", ikke sant? Har du tenkt noe på rekkefølgen på hva du blir spurt om her? Virker den logisk på deg?

M5: Ja, for det kommer jo tydelig opp med en gang hva jeg egentlig søker om. Først, før navn og sånn ... Ja. Nei, jeg synes det er, ja, det er riktigere at det kommer først opp, hva det gjelder, så kan ... Også jobb og ... Ja.

I: Hvordan synes du spørsmålene passer sammen med de informasjonstekstene? Altså, er det lett å finne det du leter etter når du blar fra og tilbake, sånn til den veiledningen?

M5: Ja, det tror jeg. Synes det fungerte.

I: Ja. Må ikke lete liksom lenge for å ...

M5: Nei. Også fungerer det jo veldig fint med en sånn ... Den *her*, sånn, den, synes jeg. Da er jo det bare å lese ... \*Peker på arkene\*

I: Ja, den "Veiledning for utfylling", ja. Ja. Så når du-

M5: Nå brukte ikke jeg den, da. Men hvis jeg trengte noe hjelp.

I: Ja. For når du har fylt ut nedover her, så ... Var det noe du lurte på?

M5: Var jo en jeg ... Ja, det var *den* jeg så på. 2.1.

I: Ja, den nummer 2, "Hvem kravet gjelder for"? Hva var det med den?

M5: Jeg bare ville lese hva 2.1 ... Hva jeg skulle krysse av.

I: Ja, da får du informasjon om at du kan "Se informasjon felt 5.3-5.6". Så da slo du opp der, da, eller?

M5: Ja.

I: Ja, hva fant du ut da?

M5: Nei, nå så jeg på *den*, jeg. Er det den der vi skulle lese, 5,3 ...

I: Var det hjelpsomt?

M5: Ja, nei, men det ... Funka det.

I: Ja. Bra, @. Er det noen ord eller begreper her som du skulle ønske hadde blitt forklart eller-

M5: Som er *dårlig*?

I: Ja, eller som er uvante.

M5: Uvant. Det er vel ikke dårlig, nei, men det er uvant.

I: Nei, altså, er det noe som er dårlig, synes du?

M5: Nei.

I: Nei ... Det er greit å gjøre det?

M5: Ja. Men jeg hadde ikke vært helt *sikker* på alt jeg har skrevet. At alt er riktig ... Sånn som, ja, eller, jeg tror for eksempel den, da, "Utbetaler arbeidsgiver lønn under perioden" ...

I: Ja, punkt 4.6 der ...

M5: Ja ... Det blir jo akkurat som når man er syk. Tenker jeg, da, eller at man får litt, *litt* lønn, da, under perioden ...

I: Ja, jeg er ikke sikker, jeg, @.

M5: Nei, det ...

I: Hva står det om det, det står kanskje noe om det i den veiledningen der også? Kanskje den første siden?

M5: Ja ... Det står sikkert noe om det her ... Nei, da må jeg begynne å lese hele teksten igjen.

I: Det skal du slippe, altså, @.

M5: Ja, @.

I: Men sånn avslutningsvis, er det noe du har tenkt på som jeg ikke har spurt deg om? Noe som du tenker liksom "Å ja".

M5: Som jeg trenger hjelp til?

I: Nei, ikke nødvendigvis, men du bare har merket deg med det, med de tekstene da. Som du tenkte liksom "Jøss" da du leste det.

M5: ... Ja, det er det *der*, egentlig, som jeg bare ...

I: Det punkt 1 der?

M5: Punkt 1, ja.

I: Hva er det med det?

M5: Også var den der jeg, liksom 4.6. Om arbeidsgiver gir lønn. Men da kan jeg sikkert, lest den teksten igjen, og hvis jeg ... Kunne sikkert finne ut av, @, hvis jeg hadde lest litt mer og sånn, mer nøye.

I: Altså, lett etter ...

M5: Ja.

I: Ja, hva var det med det punkt nummer 1 som ... Som gjorde at du lurte?

M5: Om hva jeg egentlig skal gjøre, da, om jeg skal ta engangsstønad eller ...

I: Ja, du er ikke sikker på hvilken ...

M5: Nei, jeg veit jo ikke hva det betyr heller ...

I: Nei. Okei. Siste siden der, har du ... Er den fylt ut, eller har du sett noe på den?

M5: Litt, så ikke på den nederste. Nei, nei, men det ser greit ut.

I: Ja, her var det ... Punkt 5 og sånn, det var greit. 5 og 6 er vel de som er på ...



M5: ... Altså, jeg har ikke helt snøring på *når* man kan ta ferie og når far ... Altså, mor må jo være hos ungen i tre måneder, tror jeg. Også tenkte jeg "Da", også den blir født 6. i 7. 2010, da skal hun være med barnet i tre måneder. Også tar hun ferie i en måned. Også far litt ferie også, der.

I: Ja, det er på, skal vi se, 5, 5.3?

M5: Ja. Men ... Ja ... \*Leser i papirer\* Men hvor mye, hvor mye tid får man med barnet? Hvor er det det kommer frem? Sånn utenom ferie?

I: Skal vi se, jeg tror det står, i den ... Her. På "Stønadsperioden" tror jeg det skal stå.

M5: Ja, stemmer det. Ja.

I: Men jeg tror det også er litt sånn avhengig av ... Fedrekvote og sånn. Så jeg vet ikke, har du ... Opptjent rett til fedrekvote, har du sett noe på det?

M5: Nei ... Men det var noe med, det var fire uker ... Før barnet, eller før man skulle søke støtte. Så ... Det blei det det ble sett på, da. De fire ukene. Om hvor mye støtte man skal få. Hvis jeg forstod det riktig.

I: Okei. Ja, jeg er ikke helt sikker, som sagt, på hvordan det fungerer, men ... Men det står sikkert her, da, hvis man bare ... Leser litt sånn for å lete direkte, så ... Forstår jeg deg riktig da, hvis du synes det er greiere, og liksom ... Først begynne å fylle ut skjemaet, også hvis det er noe du ser at du lurer på, at du da går tilbake også leter direkte på det? Eller?

M5: Sånn som den stønadsperioden. Hvor mye, mange uker og sånn. For da fikk vi jo svar på det.

I: Så det er bedre å lete, altså, litt og litt, da? Ikke liksom alt i et, i et jafs også, også fylle ut alt etterpå?

M5: Ja. Lurer på det. For da blir det til at jeg må bare lese det to ganger.

I: Ja, nettopp. Okei. Men da, hvis det ikke var noe mer som du tenkte at vi burde nevne?

M5: Nei.

I: Nei, men da har vi det.

M5: Et skjema er et skjema. Det er mye ... Mye lok, men ... Det går.

I: Hvis ikke så ville du gått på NAV-kontoret.

M5: Ja, @. Eller, man må jo *prøve* å lese litt, da. Helt til det ikke, ikke går å svare på et spørsmål, men. Ja.

\*Avbrudd i opptaket\*

I: Si det du sa nå en gang til.

M5: Ja. Det er kanskje bedre å ha en lenger tekst. Okei, det ser veldig lite ut, det ser veldig greit ut å lese gjennom, men det var jo altfor få, for få punktumer. Og bare ... Slappe av litt og ... Bare skriv litt mer, kanskje?

I: Flere setninger?

M5: Flere setninger.

M6

I: Skal vi se, jeg kan begynne med å stille noen spørsmål om deg som informant. Hvor gammel er du?

M6: Jeg er 24.

I: Utdannelse og yrke?

M6: Jurist og jobber som førstekonsulent ved UDI.

I: Ja. Har du noen lese- eller skrivevansker?

M6: Nei.

I: Nei. Er du vant til å bruke Internett til å finne informasjon?

M6: Ja. Ja, @.

I: Ja. Hvordan pleier du å søke etter informasjon på nettet?

M6: Som regel så går jeg inn direkte til den kilden som jeg skal benytte meg av, jeg liker ikke Google så veldig godt.

I: Nei, okei. Jeg lurer på, når du skal finne informasjon fra det offentlige, pleier du å lete annerledes da enn hvis du skal finne for eksempel jobber eller musikk?

M6: Det som jeg nok gjør annerledes er vel at ... Jeg går nok inn på den aktuelle siden til det offentlige, altså den offentlige instansen, da. For eksempel et tilfelle, NAV, så går man direkte inn på NAV sine hjemmesider uten å bruke andre mellomledd. Mens når det gjelder musikk eller et eller annet annet så går du som regel til Google eller, altså, såne store søkeportaler, da.

I: Ja. Er Internett den foretrukne måten å lete etter informasjon på fra det offentlige?

M6: Ja.

I: Ja, heller enn å ringe eller gå på et kontor eller ...

M6: Ja. \*Forstyrrelser, avbrudd i opptaket\*

I: Skal vi se. Har du noen erfaringer med NAV fra før?

M6: Ja. Masse.

I: Har du ... Hvilke erfaringer er det du har?

M6: Nei, for det meste så er det vel sånn at jeg har to foreldre som er uførepensjonister, og de har som regel ikke klart dette selv, altså, med søknadsprosess, på grunn av språkproblemer, diverse andre ting som var da i veien i den perioden de skulle søke. Så da ble jeg som regel brukt som en

sånn mellommann. Til en viss grad ... Og ... Også er det konkrete tilfeller hvor da, når jeg fikk barn nå. Sånne ting, da.

I: Ja. Har du noe erfaring med, med nettstedet til NAV fra før?

M6: Ja. Veldig oversiktlig er den, i hvert fall.

I: Ja, hva var det du syntes om det når du var, du har jo vært inne her nå? Hva er det som slår deg?

M6: Det som er altså positivt med den hjemmesiden er at den har, altså, "Innhold fra a til å", da. Og det gjør at du kan, enkelt kan ... Trykke deg fram.

I: Ja, de har en sånn liste som du kan slå opp alfabetisk.

M6: Ja, benytte deg av ... Det, den synes jeg er veldig god.

I: Har du brukt den, den søkemotoren som ligger her?

M6: Ja, den har jeg brukt, men jeg mener at den til tider kan gi veldig ... Altså ... At det er ikke alltid du finner det du søker etter, da. Fordi den tar som regel utgangspunkt i kun det ordet du skriver, og det er ikke alltid det er det, @, det er du vil ha.

I: Ja, du må vite liksom begrepet.

M6: Ja, det riktige begrepet for å finne fram til det.

I: Hva er det du bruker av, altså, ovenstående meny og venstremeny og høyremeny og sånne ting?

M6: Altså, hvilken av kategoriene?

I: Ja, altså, hvordan er det du på en måte leter sånn rent konkret, da?

M6: I utgangspunktet så er man, er man jo klar over på en måte hva man vil, når man først går inn på hjemmesiden til en offentlig instans, da. Så da går du enten direkte til hovedkategorien, for eksempel "Familie", også ser du da videre på venstrekategorien hva du ønsker å finne ut av, og det som er så greit er at man til høyre side også finner søknadsskjemaer. Så det er jo ...

I: Ja. Ja, der ligger liksom de faktiske ... Så du bruker litt sånn egentlig alle de tre?

M6: Ja, absolutt.

I: Ja. Skal vi se, hva er det du synes ikke fungerer? Du sa at i det store og det hele så, så fungerer det godt, er det noe du synes er ...

M6: Ja, det, sånn på stående fot nå, så ... Synes jeg ofte, sånn som jeg sa i stad, at søkemotoren deres ikke alltid er like, @, like god, da. Fordi at den ofte ... Fordi den ofte på en måte ... Okei, det er greit, du får på en måte det du spør etter, eller du får opp det du på en måte skriver inn,

skriver, da. Men det er ikke alltid den treffer blink. Og det er kanskje fordi ikke alle er klar over ord og uttrykk som brukes av det offentlige, da. For eksempel "Kontantstøtte", det er ikke alle som er klar over at den støtten du får etter at barnet, altså, mellom ett til tre år når barnet er tre år heter kontantstøtte. Så det er mange som på en måte kanskje undrer seg "Hva er det det egentlig heter? Hvilken type støtte er det? Hvorfor får man" for eksempel, da, "3003 kroner hvis barnet er hjemmeværende den perioden"?

\*Forstyrrelser i opptaket\*

I: Hvordan er det du ser på en side om, om du har kommet riktig der du har klikket? Hvordan orienterer du deg liksom når du først er inne på, på siden?

M6: Du ser i utgangspunktet hovedoverskriften, da. Hvorvidt den stemmer overens med det du leter etter. Og ... Altså, for min del, da, som jurist, så vil jeg også bare se "Oi, er hovedvilkårene til stede i det hele tatt?", før jeg kan gå videre og eventuelt *printe* ut den siden, da. Men jeg vil nok tro at for andre så er vel ikke akkurat det første de ser etter, da, om hoved, om på en måte vilkårene og loven er gjengitt.

I: Altså, betyr det at du begynner å lese på teksten med en gang, eller ...

M6: Ja. Og jeg, altså, jeg begynner med å lese på teksten. Det første jeg tenker på når jeg først ser en, en side, for eksempel da ... Barnetrygd, hvordan man får rett til barnetrygd. For det er jo, egentlig så går det automatisk, men hvis man er utenlandsk eller født ... Hvis man er utenlandsk så må man søke om det, hvis man ikke er medlem av folketrygden. Og i mitt tilfelle så var jo ikke det, @, tilfelle, da, men jeg mener sånn ... Hvis man ikke *visste* om det, så er jo det, så ville det vært veldig problematisk for noen å finne fram til siden, da, så ... Ja, så jeg er veldig interessert i å på en måte, de ting som angår ... Som angår rettighetene til ... Altså, det temaet man på en måte spør etter, da, eller det man leter etter.

I: Ja, så da går du på en måte rett dit i teksten, da, høres det ut som?

M6: Ja.

I: Har du noe sånn anslag om hvor, hvor lenge du pleier å ... Å lete på siden før du ser om du har kommet riktig eller om du må klikke tilbake eller videre?

M6: ... Så klart så kommer det litt sånn an på hva man leter etter, dette et område som man er kjent med? Er det et område man aldri har vært borti? Og det ... For min del så tar jo det, går det veldig raskt. For man ser jo veldig fort hva man, hva man på en måte har fått opp på siden, da. Så en ... Jeg kan si mellom ti og tjue sekunder? Kanskje litt mindre enn det òg?

I: Ja. Vi kan ta og snakke litt om de, de orienteringstekstene som, som følger med til skjemaet som det er meningen at du skal da lese og sette deg inn i, inn i før du fyller ut. Det er jo tre forskjellige orienteringstekster, det er en som heter “Informasjon”, en som heter “Generell informasjon” også en “Veiledning for utfylling av blanketten”. Hva er det du legger merke til først der?

M6: Av de tre tekstene?

I: Ja, i de tekstene?

M6: Ja. Det første er vel at ... Jeg synes det er naturlig, da, at “Veiledning for utfylling av blankett” kommer til sist, for det er det du på en måte kommer til å bruke mest, da. Kan jeg tenke meg. Og at ... Men det jeg syntes hadde vært greit, da, er om kanskje “Generelt informasjon” hadde stått før “Informasjon”. Fordi da får du et helhetsinntrykk av hele ... Av hele skjemaet, da. Fordi her dyttes du først uti konkrete forklaringer og, på en måte, konkrete ting som angår det skjemaet du skal fylle ut ...

I: Ja, det er i den “Informasjons”-teksten, den på første siden?

M6: Ja, “Informasjons”-teksten, ja, det er det første jeg tenkte på. Og da er det på en måte, for eksempel “Engangsstønad”, da, går de direkte på og sier at “Engangsstønad kan gis dersom mor ikke har opptjent rett til foreldrepenger”, og så videre og så videre. Også når du da går videre og er ferdig med den teksten så kommer du til “Generell informasjon”. Og da går, kommer det på en måte mer de ... Mer de prosessuelle sidene av, av da, av ... Skjemaet, da. For eksempel at du skal sende inn tre måneder før, og så videre og så videre.

I: Ja, mer sånn praktiske ...

M6: Mer sånn *praktiske* ting, ja, det var det jeg skulle fram til, @. Så for min del så hadde det kanskje vært litt gunstigere hvis den hadde stått før. Vil jeg nok tro.

I: Jeg tenkte, hvordan passer det med, altså, hva du opplever som, som viktig og mindre viktig, da, av den informasjonen du får her?

M6: Jeg skjønnte egentlig ikke spørsmålet ditt, så du må gjenta det.

I: Jeg tenker på ... Hvilken rekkefølge informasjonen kommer i. Hvordan passer det overens med, med hva du opplever som viktig og mindre viktig av den informasjonen du mottar?

M6: ... Det har jeg faktisk aldri tenkt på, så det vet jeg ikke om jeg har noe konkret svar til deg på.

I: Nei. Men det er ikke noe du har merket deg noe særlig?

M6: Nei, ikke noe spesielt. Men det som jeg synes ... Det som jeg også ... Når jeg fatter vedtak, da, i, på jobben min, så er det jo sånn at, så kommer konklusjonen *før* selve begrunnelsen. Og det er det også i NAV. Men jeg synes jo det ... Nei, nå bare tar jeg tilbake igjen, for det jeg skulle si var at klagefristen blir som regel veldig opp ... Altså, blir på en måte, understreket først, da, før selve begrunnelsen og selve vedtaket.

I: Før du vet om du har fått "Ja" eller "Nei"?

M6: Ja, ikke sant? Og det synes jeg er ... Det, for det innførte UDI nå i 2010, for vi hadde ikke det før, og det synes, jeg synes prinsipielt det er litt *feil*, fordi du, det første du møter når du leser et vedtak er at "Klagefristen er tre uker fra den dagen vedtaket er forkynnet" og så videre og så videre.

I: Før du vet hva svaret er?

M6: Hva svaret er.

I: Ja, nettopp ... Hva tenker du om hvordan tekstene er delt opp i, i avsnitt, med overskrifter og sånn?

M6: Jeg synes det gir et veldig oversiktlig bilde av de forskjellige, av de forskjellige stønadsmulighetene, da, eller søknad, søknadsmulighetene. Og det gjør jo at man ... For all del forstår det som står der. I alle fall i mitt tilfelle, da. At du vet, du vet jo på en måte hva du skal søke om, før du i det hele tatt går ut for å ta et sånn skjema, da. I de fleste tilfeller. Og det gir jo, altså, det gir jo bare konkret informasjon om det du søker om. Så jeg synes at det fungerer veldig bra.

I: Ja. Og, altså, hva, lengden på avsnittene, har du tenkt noe på dem?

M6: Ja, ja, jeg synes jo at alle sånne offentlige skriv som regel er ganske lange i forhold til det de *bør* være, da. Men på den annen side så er det jo sånn at man kan ... Man vil jo at brukerne skal forstå budskapet, og det blir veldig vanskelig å kanskje korte det ned til enda mindre enn det det *er*, fordi når du jobber i en offentlig instans så er det sånn at det ... Du vil på en måte mest mulig måte prøve å overlate brukeren litt til seg selv, da. Sånn at den forstår det som den på en måte går til. Og det er ikke alltid det er like, like enkelt, da. For det er jo litt slitsomt å få samme telefonen om og om igjen, "Å, hva *mener* dere med dette", eller "Hvorfor står det der"? Så det, det opplever jeg også, altså, det er på en måte, jeg forstår at det er sånn. Selv om jeg kan være litt motstander av den, at, de lange tekstene.

I: Ja. Ja, du tenker at de skal få nok informasjon, altså, i utgangspunktet, til at de ... Ja, i ditt tilfelle, *ikke* ringer, da, tilbake for å spørre?

M6: Ja.

I: Synes du du får nok informasjon her? Er du ...

M6: Ut i fra mitt perspektiv så synes jeg det gjør det. Det synes jeg. Det tar jo konkret for seg hva det, hva det gjelder, og ... Går litt på de forskjellige klare ... Altså, ja, hva som gjelder for eksempel for arbeidstakere, selvstendig næringsdrivende, frilansere, altså, den omfatter jo alle tre gruppene. For eksempel, da. Da tar jeg et konkret eksempel.

I: Ja, det er jo mange forskjellige typer av brukere, da, som skal bruke dette skjemaet. Når synes du et avsnitt er for langt, vi snakket noe om lengden på avsnittene?

M6: Jeg synes det er for langt når de går over ... Nå er jo halve avsnittet her, da. Når de går godt over en halv side.

I: Skal vi se, er det noen av de her?

M6: Ja, "Stønadsperioden", for eksempel.

I: Ja, nettopp, det avsnittet, ja. Det, det ser jeg nå at det går over flere kolonner. Synes du det er for langt?

M6: ... Ja, det synes jeg.

I: Også lurer jeg på, er det noen ord eller begreper som, eller vendinger her som du har liksom stusset ved eller merket deg? Som er rare eller vanskelige eller ...

M6: Nei. Nei ... Det synes jeg ikke, faktisk. De er jo ganske forståelige.

I: Ja. Er det noe andre ting ved de, de tekstene som, som jeg ikke har spurt deg om nå som, som du har tenkt på?

M6: ... Faktisk ikke. Nei.

I: Nei. Vi kan ta og snakke litt om den, den skjemadelen, som er den der hvor du faktisk skal, skal gjøre noe, holdt jeg på å si, i det, i det skjemaet. Hva er det du merker deg først der?

M6: ... Det første er at man må sette ... Hva er det du egentlig søker etter, da, eller hva er det, hvilken stønad er det du ønsker å søke ... Det første du møter her er på en måte, for mennesker som egentlig har et problem, for eksempel med språk eller andre ting, så vil jo det på en måte bli "Hva er egentlig jeg ønsker"? Og det hele henger jo sammen, fordi hvis ikke du har jobb, så søker du engangsstønad. Har du jobb så vil du så klart gå på "Foreldrepenger fødsel". Så det er jo



greit at du får en info, at du får informasjon om det på første side, da, så du, altså ... Hele *cluet* er at du må ha lest det først for å, eventuelt å gå ut og begynne å krysse av i det hele tatt ...

I: Ja, for du får det liksom med èn gang. "1.1. Hva krever du"? Tror du, tror du de fleste begynner med å lese hele informasjonsvedlegget?

M6: Nei. Det tror jeg ikke. Nei, for jeg gjør faktisk ikke det selv iblant heller. Det er kanskje fordi jeg antar meg som en, en racer i, @, i, @, i disse skjemaene. For de er jo ganske *like* de fleste av dem, da. Altså, attføringstiltak eller, altså, rehabiliteringspenger, alt det henger jo sammen, og ...

I: Ja, altså, tenker du på utformingen? At du skjønner ...

M6: Utformingen, ja. For når du da på en måte har hatt, når du har hatt ... Hatt om folketrygdloven, da, så skjønner jo du på en måte veldig fort hva, hva man vil med de forskjellige spørsmålene som stilles. For du har jo, som jurist så har du jo på en måte hele tiden vilkårene i hodet, og du fyller jo på en måte etter ... Det du, du vil *oppnå* noe med å fylle ut dette skjemaet her, og det er på en måte å få engangsstønad, for eksempel, og da ... Det er ikke sånn at du jukser deg til det, men du vet jo på måten hvor du, hvor skoen skal trykke, da.

I: Ja, så siden du er jurist, så, så skjønner du litt sånn hvorfor de spør etter ...

M6: Jeg synes, jeg synes jeg gjør det. Jeg synes det er en fordel ved disse skjemaene når man har utdanning som gjør at du kan faktisk sitte på andre siden og fatte et slikt vedtak, da.

I: Det vil jeg tro. Så for deg så virker det logisk, altså, rekkefølgen og, og hva de spør etter og sånne ting, da, eller hva synes du om det?

M6: Jeg synes jo, jeg synes jo rekkefølgen er veldig logisk, ja. Men jeg vil nok *tro*, fordi jeg har, jeg har foreldre som egentlig ikke har så veldig høy utdanning, og for de så er det veldig *slit*, faktisk, å tenke "Hvorfor skal, hvorfor skal en instans vite når jeg gikk på skolen"? Ikke fordi at de er redd for å si at de på en måte har gått kun åtte år i barneskole, som det var på den tiden i Makedonia, men fordi det er ikke en del av det de på en måte tenker som relevant i et slikt skjema, da. De vil heller, altså, de vil heller gå til kjernen. "Jeg vil fortelle deg hva som feiler meg." Og når de først har kommet til *det* punktet, da kan jeg love deg at da kan det bli sider opp og ned om *hvorfor* det er sånn. Eller hvorfor ting er som det er, da. Nå går vi kanskje litt utenfor det som er kjernen ...

I: Neida, men det er veldig spennende, fordi ... Altså, tenker du at de får ikke fortalt sin historie i de boksene man blir bedt om å krysse av?

M6: Jeg tenker at det er ikke det at de ikke får fortalt det, men jeg tenker at de får fortalt det men at det blir ... Veldig mye fram og tilbake med det. Fordi enten så kan de oppgi feil årstall, hvis de regner "Når er jeg født?", også begynner de å regne ut, "Så jeg gikk på skolen fra", altså, til og med *jeg* har litt problemer med å huske på når jeg begynte på barneskolen, men det, det faller meg mer naturlig på en måte, å ikke tenke "Hvorfor vil de egentlig ha den informasjonen her"? For grunnen til at de vil ha informasjonen er jo på en måte for å kunne kartlegge ditt nivå, da, for hva du faktisk kan være egnet til å gjøre videre. Men, for eksempel, da, for mine foreldre så vil det være helt ... Helt unaturlig eller helt forferdelig. "Hvorfor, hva skal de med det?" Det er på et spørsmål som de kanskje kan stille seg hele tiden, da. Litt sånn, @.

I: Men, ja, du sa at du, du fungerte som mellomledd. Hva var det det dere gjorde da, i de tilfellene der det ... Der de ikke helt forstod hvorfor man, man spurte etter den informasjonen?

M6: Det som er er at ... Du på en måte ... Setter seg ned med den søkeren, da, og du veileder, veileder dem til å ... Først så spør du "Hva er du egentlig ønsker med det her"? Fordi, for mitt prinsipp er at vedkommende skal forstå hva det dreier seg om uansett hvem det er, om det er mor, far, tante, onkel, altså ... Det har egentlig ikke så mye å si så lenge vedkommende får med seg at "Det jeg søker om er *det*, og det utfallet kan bli er det og det". Og på en måte få med seg det viktigste her, så er det ... Da mener jeg min jobb egentlig er gjort, jeg. Resterende må man bare late, altså, på en måte overlate til de ... Så det blir mer en veileder, da, på en måte. Og ikke en ... Ja.

I: Ja, okei. Hva synes du om beskrivelsene av hva man skal gjøre i skjemaet, er de greie?

M6: Du mener de ...

I: Ja, altså, hva, hva du skal fylle inn og ...

M6: Jeg synes de er, jeg synes de er veldig, veldig greie, ja. Fordi det, det, det gir på en måte ... Det henter deg videre, sånn for eksempel "Hvem kravet gjelder for, begge foreldrene". Da blir du henvist til "Se informasjon til felt 5.3-5.6", ikke sant, og det ...

I: Blar du mye frem og tilbake, sånn at du ser i veiledningen og, også tilbake, eller?

M6: Ja, det kan man si. Ikke fordi jeg lurar på, ikke fordi jeg lurar på direkte hva de spør om, men kanskje bare for å på en måte få med meg "Hva er 5.3-5.6", da. For så å vite om du har noe grunnlag for å gå videre.

I: Ja, gå videre, da mener du ...

M6: Altså, videre med skjemaet, for det er alltid sånn at det kan, trenger du vedlegg eller ... Et eller annet sånt noe. Jeg er veldig sånn prinsippmenneske, jeg vil ha det klart før jeg ... Altså, når jeg skal fylle ut så er det på en måte siste *finish*, da. Da har jeg kommet såpass langt at "Nå bare sender jeg det inn med en gang jeg har fylt ut".

I: Okei. Så pleier du å ta det på en måte i èn, èn omgang, du tar det ikke litt også legger det fra deg også-

M6: Nei.

I: Nei. Ville du foretrukket å fylle det ut på, på nett, eller på papir?

M6: Jeg ville egentlig foretrukket på papir, jeg. Jeg synes det er så ... Jeg liker ikke helt den der Adobe ... Versjonen. Så uansett om jeg får den på, på nett, så printer jeg det ut også ...

I: Ja, for dette går det an å fylle ut på, på nettet også ... Ja, hva er det som gjør at du foretrekker papir, da?

M6: Jeg synes det er så mye bedre fordi at man kan krysse over, eventuelt. Printe ut på nytt igjen og begynne på nytt igjen hvis man har gjort noe feil, da. Men i Adobe-versjonen så må du printe ut også må du drive også lese gjennom, krysse over og så må du inn på PC-en for så å skrive det. Jeg, jeg, for meg faller det mer naturlig å gjøre det for hånd.

I: Sånn nå hvis, hvis jeg hadde gitt seg valget, da, holdt på å si, nå har jeg jo egentlig gitt deg det i papir, men ... Du ville fremdeles foretrukket å, å skrive det ut?

M6: Ja.

I: Var det noe i den skjemadelen som du stusset over eller synes var rart eller ...

M6: Det jeg synes var rart, @, generelt ved det skjemaet her, da, er at, nei, bare ... Egentlig ganske dumt, men når jeg fylte det her ut for ti, nei, elleve måneder siden, så syntes jeg det så litt annerledes ut. @, jeg vet ikke om jeg ...

I: Men det kan godt hende.

M6: Dummer meg helt ut nå.

I: Ja, for du har et barn som ... Som er elleve måneder gammelt, eller?

M6: Ja.

I: Ja, det kan godt hende at det har vært noen endringer med ...

M6: I hvert fall etter 1. juli 2009, så jeg, kanskje ...

I: Ja, det står det vel litt om i, i de ... I den informasjonsteksten, da, tror det var noe regelendringer.

M6: Ellers så synes jeg det ikke, altså, det fungerer ganske bra.

I: Ja. Er det noe vi ikke har snakket om som du har merket deg med skjemaet? Sann avslutningsvis.

M6: ... Det jeg synes er veldig bra, hvis jeg skal si noe, @, veldig positivt, er at man har mulighet til å gi tilleggsopplysninger. Og det synes jeg fungerer veldig fint, fordi da får man ... Da mener jeg at mine foreldres behov egentlig er oppfylt, jeg, da. Fordi da får du muligheten til å si andre ting enn det som står der, da, og det ... Nå tar jeg bare de som et eksempel fordi det er de jeg egentlig forholder meg mest til når det gjelder NAV og sann, så det ... Ja. Det synes jeg er veldig bra.

I: Fylte du noe ut der nå, var det noe som var aktuelt?

M6: Nei, ikke akkurat nå, nei, ikke for meg.

I: Ja, men du tenker at det *er*, at muligheten er der, for ...

M6: Det er mulig, ja. Ja, absolutt.

I: Jo, en ting jeg lurte på om du ... Både som far og som leser og, og som jurist. Hva tenker du om, om funksjonene til de tekstene her, hva tror du de skal gjøre? Er det noen forskjell på dem?

M6: De forskjellige, altså de tre ...

I: Ja, de tre forskjellige tekstene. Altså, skal de informere eller veilede eller ...

M6: Jeg synes at de har forskjellige funksjoner, jeg, egentlig. Jeg mener at den første delen, det er de som heter “Informasjon”, skal for eksempel informere deg konkret om de forskjellige delene, eller de forskjellige søknad ... Kravene, da. Og så kommer det med “Generell informasjon”, som ... Kanskje virker litt mer veiledende? Både – og.

I: Den “Generell informasjon”-delen?

M6: Ja, jeg mener den, at det kan ... Den kan virke begge, både – og, da, både veiledende og informerende. Også har du så klart det helt åpne veiledende, “Veiledning for utfylling av blanketter” ... Ja.

I: Hvordan synes du den fungerer?

M6: Den veiledningen? Jeg synes jo den fungerer ... Helt greit. Det er ikke sann at den er helt tipp-topp, men den fungerer helt greit. Du får med deg, eller, du får på en måte ... Veiledning til å fylle ut den, til en viss grad.

I: Hva er det som gjør at den ikke er tipp-topp?

M6: Altså, det er jo veldig personavhengig, da. For noen vil jo ha ting med teskje mens andre tar det veldig ... Veldig sånn, så jeg vet ikke, egentlig. Jeg synes bare den er ... Altså, det er sånn tilbake til det ... Nå kanskje motsier jeg meg litt selv, litt, da, men tilbake til det jo *kortere* den er, jo kanskje bedre blir den, men i dette tilfellet tror jeg det er det motsatte. Jeg synes at man bør legge litt mer vekt på veiledningen. Sånn at brukerne faktisk ... Til en viss grad kan klare ting selv, da.

I: Hva tenker du, at den kunne ha vært mer utfyllende, eller?

M6: Ja, at man kunne lagt vekt på ... Altså ... Ikke akkurat til de her skjemaene, da, fordi de er veldig *plaine*, men jeg mener sånn, andre deler av NAV kan jo være veldig, veldig vanskelige. Fordi da, da må du på en måte kunne bevise, eller, må du kunne på en måte klare å overbevise en saksbehandler at det er det som er, du krever en ting fordi du har krav på det. Så det, ja. Så det kan hende at jeg trækker litt sånn i feil ende, da, men. I dette tilfellet så ser det veldig bra ut.

I: Bare en sånn siste ting, har du noen, noen råd, noen forslag til hva du tenker kunne gjort den informasjonen bedre sånn for din del?

M6: Nei. Jeg synes den fungerer helt fint.

I: Så bra.

# VS: Masteroppgave om NAV

---

Braadvig, Kristin <Kristin.Braadvig@nav.no>

24. mars 2010 10:47

Til: irisalicevf@gmail.com

Hei!

Under finner du tallmateriale knyttet til sidene på [nav.no](http://nav.no). NAV 14-05.05 foreligger bare elektronisk. Antall mottakere av foreldrepenger kan du lese mer om her - <http://www.nav.no/Om+NAV/Tall+og+analyse/Familie+og+omsorg/Foreldrepenger>. Håper dette var til litt hjelp.

Lykke til med oppgaven!

Med vennlig hilsen

**Kristin Braadvig**

fung. seksjonsleder // Seksjon for informasjonstjenester

NAV Drift og utvikling

Telefon: 21 07 06 89

E-post: [kristin.braadvig@nav.no](mailto:kristin.braadvig@nav.no)

Nokre tal:

I 2009 var det:

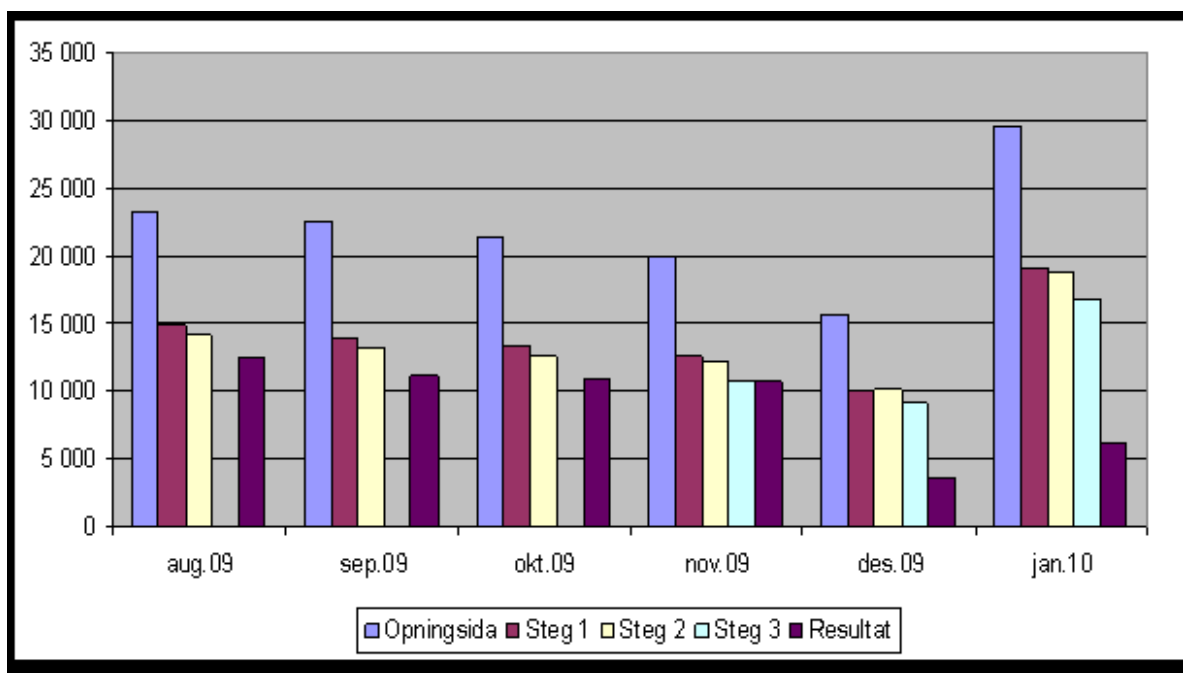
- 406 674 440 sidevisningar på [nav.no](http://nav.no)
- 43 829 863 brukarsesjonar på [nav.no](http://nav.no)
- 1 402 750 var snittet for unike brukarar (IP adresser) per måned

Informasjonssider står for mellom 30 % og 40 % av sidevisningene

Meir spesifikt om familieområdet:

Foreldrepengerveilederen:

August var første heile måned der vi hadde tal for foreldrepengerveilederen. Som ein ser så er det mange som ikkje fullfører utrekninga, dette skuldast i hovudsak at den ikkje dekker alle reglar knytt til fødsel og adopsjon.



Side i foreldrepenger-veilederen	August 2009	September 2009	Oktober 2009	November 2009	Desember 2009	Januar 2010
Opningsida	23 216	22 600	21 480	20 031	15 568	29 536
Steg 1	14 810	13 877	13 318	12 600	10 033	19 150
Steg 2	14 090	13 203	12 576	12 142	10 073	18 884
Steg 3				10 775	9 107	16 877
Resultat	12 370	11 155	10 876	10 775	3 521	6 214

Under er ein fvoresikt over ganger informasjonssider vart opna i januar 2010:

<a href="http://www.nav.no/familie">www.nav.no/familie</a>	16 264 4
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon">www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon</a>	49 331
<a href="http://www.nav.no/familie/barnetrygd">www.nav.no/familie/barnetrygd</a>	33 376
<a href="http://www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far">www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far</a>	31 855
<a href="http://www.nav.no/familie/barnbidrag/bidragsveileder">www.nav.no/familie/barnbidrag/bidragsveileder</a>	31 229
<a href="http://www.nav.no/familie/barnbidrag">www.nav.no/familie/barnbidrag</a>	30 549
<a href="http://www.nav.no/familie/kontantstotte">www.nav.no/familie/kontantstotte</a>	25 418
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+til+far+ved+fodsel+og+adopsjon">www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+til+far+ved+fodsel+og+adopsjon</a>	16 928
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon/fedrekvote">www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon/fedrekvote</a>	16 431
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon/svangerskapsenger">www.nav.no/familie/svangerskap,+fodsel+og+adopsjon/svangerskapsenger</a>	13

	10 6
<a href="http://www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/overgangsstønad">www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/overgangsstønad</a>	12 25 9
<a href="http://www.nav.no/familie/farskap+og+foreldreansvar">www.nav.no/familie/farskap+og+foreldreansvar</a>	11 60 8
<a href="http://www.nav.no/familie/sosiale+tjenester">www.nav.no/familie/sosiale+tjenester</a>	11 32 3
<a href="http://www.nav.no/familie/forsørgingstillegg">www.nav.no/familie/forsørgingstillegg</a>	11 19 7
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/engangsstønad+ved+fødsel+og+adopsjon">www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/engangsstønad+ved+fødsel+og+adopsjon</a>	9 22 1
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler">www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler</a>	8 04 9
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/bidragforskudd">www.nav.no/familie/barnebidrag/bidragforskudd</a>	7 78 2
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/fleksibelt+uttak">www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/fleksibelt+uttak</a>	7 55 6
<a href="http://www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/stønad+til+barnetilsyn">www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/stønad+til+barnetilsyn</a>	7 11 4
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/satser">www.nav.no/familie/barnebidrag/satser</a>	6 91 8
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/privat+avtale">www.nav.no/familie/barnebidrag/privat+avtale</a>	6 72 2
<a href="http://www.nav.no/familie/omsorgspoeng">www.nav.no/familie/omsorgspoeng</a>	5 04 5
<a href="http://www.nav.no/familie/barnetrygd/barnetrygd/217257.cms">www.nav.no/familie/barnetrygd/barnetrygd/217257.cms</a>	4 92 5
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/fastsette+og+endre+bidrag">www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/fastsette+og+endre+bidrag</a>	4 52 1
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fødsel">www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fødsel</a>	4 31 4
<a href="http://www.nav.no/familie/sosiale+tjenester/sosiale+tjenester/219584.cms">www.nav.no/familie/sosiale+tjenester/sosiale+tjenester/219584.cms</a>	3 89 7
<a href="http://www.nav.no/familie/sosiale+tjenester/sosiale+tjenester/222633.cms">www.nav.no/familie/sosiale+tjenester/sosiale+tjenester/222633.cms</a>	3 81 4
<a href="http://www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/utdanningsstønad">www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/utdanningsstønad</a>	3 64 5
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/nav+innkreving">www.nav.no/familie/barnebidrag/nav+innkreving</a>	3 61 9
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fødsel/foreldrepenger+ved+fødsel/202961.cms">www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fødsel/foreldrepenger+ved+fødsel/202961.cms</a>	3 05 3
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fødsel/foreldrepenger+ved+fødsel/169548.cms">www.nav.no/familie/svangerskap.+fødsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fødsel/foreldrepenger+ved+fødsel/169548.cms</a>	3 04 7
<a href="http://www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/enslig+mor+eller+far/221224.cms">www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/enslig+mor+eller+far/221224.cms</a>	2 87 4
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/faktorer+ved+beregning">www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/faktorer+ved+beregning</a>	2 84 6



<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/saertilskudd">www.nav.no/familie/barnebidrag/saertilskudd</a>	2 79 9
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/indeksregulering">www.nav.no/familie/barnebidrag/indeksregulering</a>	2 46 5
<a href="http://www.nav.no/familie/sosiale+tjenester/sosiale+tjenester/87479.cms">www.nav.no/familie/sosiale+tjenester/sosiale+tjenester/87479.cms</a>	2 24 3
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/bidragsveileder/lenkeliste/veiledning/90692.cms">www.nav.no/familie/barnebidrag/bidragsveileder/lenkeliste/veiledning/90692.cms</a>	2 22 9
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/196497.cms">www.nav.no/familie/barnebidrag/196497.cms</a>	2 17 5
<a href="http://www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/tilskudd+til+flytting">www.nav.no/familie/enslig+mor+eller+far/tilskudd+til+flytting</a>	2 16 4
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/underholdskostnad">www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/underholdskostnad</a>	2 15 1
<a href="http://www.nav.no/familie/kontantstotte/kontantstotte/169568.cms">www.nav.no/familie/kontantstotte/kontantstotte/169568.cms</a>	1 89 1
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fodsel/foreldrepenger+ved+fodsel/80532310.cms">www.nav.no/familie/svangerskap.+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fodsel/foreldrepenger+ved+fodsel/80532310.cms</a>	1 56 6
<a href="http://www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/fastsette+og+endre+bidrag/1073746071.cms">www.nav.no/familie/barnebidrag/hovedregler/fastsette+og+endre+bidrag/1073746071.cms</a>	1 55 9
<a href="http://www.nav.no/familie/barnetrygd/barnetrygd/805322312.cms">www.nav.no/familie/barnetrygd/barnetrygd/805322312.cms</a>	1 46 1
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fodsel/foreldrepenger+ved+fodsel/805351686.cms">www.nav.no/familie/svangerskap.+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fodsel/foreldrepenger+ved+fodsel/805351686.cms</a>	41 2
<a href="http://www.nav.no/familie/internasjonalt/805383897.cms">www.nav.no/familie/internasjonalt/805383897.cms</a>	24 5
<a href="http://www.nav.no/familie/svangerskap.+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fodsel/foreldrepenger+ved+fodsel/221223.cms">www.nav.no/familie/svangerskap.+fodsel+og+adopsjon/foreldrepenger+ved+fodsel/foreldrepenger+ved+fodsel/221223.cms</a>	23 9
<a href="http://www.nav.no/familie/internasjonalt/194616.cms">www.nav.no/familie/internasjonalt/194616.cms</a>	17 4
<a href="http://www.nav.no/familie/195906.cms">www.nav.no/familie/195906.cms</a>	15 8
<a href="http://www.nav.no/familie/kontantstotte/kontantstotte/1073749154.cms">www.nav.no/familie/kontantstotte/kontantstotte/1073749154.cms</a>	14 9